

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO



**SABERES Y PRÁCTICAS DE TRABAJADORES SOCIALES EN EL CONTEXTO DE  
UN RÉGIMEN DE BIENESTAR FAMILIARIZADO**

TESIS  
PARA OPTAR POR EL GRADO DE  
DOCTORADO EN FILOSOFÍA CON ORIENTACIÓN EN TRABAJO SOCIAL Y  
POLÍTICAS COMPARADAS DE BIENESTAR SOCIAL

PRESENTA

**EUNICE MARTÍNEZ**

ASESORA: DRA. SANDRA E. MANCINAS E.

CO- ASESORA: DRA. MARÍA CONCEPCIÓN ARROYO R.

**ABRIL 2021**



**UANL**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO

FTSDH-D-ET-01

### CARTA ACEPTACIÓN DE TESIS

Los suscritos miembros de la Comisión de Tesis de Doctorado de la

**Mtra. Eunice Martínez**

Hacen Constar que han evaluado la Tesis "**Saberes y prácticas de trabajadores sociales en el contexto de un régimen de bienestar familiarizado**" y han dictaminado lo siguiente:

	APROBADA	RECHAZADA	DIFERIDA	FIRMA
Dra. Sandra Elizabet Mancinas Espinoza	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Dra. María Concepción Arroyo Rueda	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Dra. Blanca Mirthala Tamez Valdez	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Dra. Carolina Muñoz Guzmán	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Dr. Martín Castro Guzmán	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

En vista de lo cual, hemos decidido Aprobar esta tesis y damos nuestro consentimiento para que sea sustentada en examen de grado del Doctorado en Filosofía con Orientación en Trabajo Social y Políticas Comparadas de Bienestar Social.

Vo.Bo.

Dra. María Zúñiga Coronado  
 Subdirectora de Estudios de Posgrado  
 Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano, UANL

San Nicolás de los Garza N.L. a 14 de Enero de 2021

## **AGRADECIMIENTOS**

Por medio de esta tesis quiero agradecer a todas las personas que han formado parte de este gran logro:

A mi papá, por su apoyo y motivación para lograr mi grado como doctora. A mi mamá, por sus valores y consejos. Pero sobre todo el amor y las enseñanzas que ambos me han dado para lograr mis sueños. En donde quiera que estés papá, gracias por todo.

A mi esposo Julián Montemayor por estar siempre a mi lado apoyándome a lo largo de mi carrera.

Agradezco de manera muy especial a mi asesora la Dra. Sandra Elizabet Mancinas Espinoza por aceptarme como estudiante y confiar en mi como investigadora, gracias por dedicar tanto tiempo para asesorarme y guiarme en todo este proceso.

Gracias a mi comité de tesis: Dra. María Concepción Arroyo Rueda, Dra. Blanca Mirthala Tamez Valdez, Dra. Carolina Muñoz Guzmán y al Dr. Martín Castro Guzmán.

Quiero expresar también un sincero agradecimiento al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) por el apoyo y el financiamiento para llevar a cabo esta investigación.

Agradezco también al Colegio de Licenciados en Trabajo Social en Nuevo León A.C. por todo el apoyo brindado en el trabajo de campo de esta investigación.

Gracias a mis maestros de posgrado, a mis compañeros de generación y taller de investigación. Gracias a todos.

**Eunice Martínez**

## **RESUMEN**

En este trabajo se presenta una investigación que tiene como objetivo central analizar la influencia de los saberes legos (sentido común) y técnicos (operativos, de las políticas sociales, filosóficos, científicos y disciplinares) que se movilizan en la práctica de los trabajadores sociales en el contexto de un régimen de bienestar familiarizado, en distintos campos de intervención: salud, desarrollo social, asistencia social, protección infantil y educación. En el capítulo del método se explican las técnicas que se utilizaron en la investigación, se realizaron entrevistas individuales y un grupo de discusión con trabajadores sociales a través de video llamadas.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Agradecimientos</b>	<b>Pág.</b> iii
<b>Resumen</b>	iv
<b>CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	1
1.1. Introducción	1
1.2. El problema: desconocimiento del impacto de saberes legos y técnicos en la práctica del trabajador social en un régimen de bienestar familiarizado	5
1.2.1. Perspectivas teóricas y empíricas que dan importancia a los saberes en el trabajo social	9
1.2.2. Revisión de la literatura sobre los saberes y estilos de pensamiento de trabajadores sociales en sus prácticas sociales	9
1.3. Elementos que influyen en la intervención de trabajadores sociales	11
1.3.1. Cuestiones estructurales: el régimen de bienestar social	11
1.3.2. Cuestiones individuales: apropiación teórica, ética y valores profesionales	19
1.3.2.1. Apropiación teórica	20
1.4. Políticas familiares en México: contexto de un régimen de bienestar familiarizado	21
1.5. Justificación	25
1.6. Pregunta central	26
1.6.1. Preguntas específicas	26
1.7. Objetivo general	27
1.7.1. Objetivos específicos	27
 <b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>	 28
2.1. Dimensiones que dan forma a la práctica de trabajadores sociales	28
2.1.1. Elementos estructurales que influyen en la práctica: historia del capitalismo y el régimen de bienestar familiarizado	32
2.1.2. El régimen de bienestar: su influencia en el trabajo social y en las políticas familiares	33
2.2. La hermenéutica: conceptos y premisas	39
2.2.1. Significados desde una visión hermenéutica: apropiación teórica y cuestiones individuales (ética y valores)	40
2.2.2. Análisis críticos y hermenéuticos sobre la intervención en el trabajo social	48
2.3. Normas y poder: funcionamiento institucional	51
2.3.1. Repercusiones negativas del quehacer profesional en los saberes y prácticas: elementos de riesgo en la práctica en un régimen de bienestar familiarizado	52
 <b>CAPÍTULO III. MÉTODO</b>	 56
3.1. El marco metodológico	56
3.2. Posicionamiento teórico-metodológico: la hermenéutica como método interpretativo en los saberes de los trabajadores sociales	61
3.3. Selección de los participantes	65
3.3.1. Criterios de inclusión	65
3.4. Categorías de análisis	68
3.5. Triangulación: grupos de discusión, diario de investigación, análisis de documentos, formatos y aplicación de entrevista a profundidad	73

3.6. Validez interpretativa y teórica	74
3.7. Consideraciones éticas	75
3.8. Limitaciones del estudio	76
<b>CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	77
4.1. Análisis sobre saberes y prácticas de los trabajadores sociales	77
4.1.1. Dimensión ontológica en la intervención con sujetos	78
4.1.2. Dimensión epistemológica, teórica y metodológica en la intervención con sujetos	80
4.1.3. Dimensión ético-política en la intervención social	90
4.1.4. Tensiones en tiempos de la pandemia COVID-19 en la intervención de los trabajadores sociales con sujetos	95
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES</b>	99
<b>CAPITULO VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	105
<b>CAPITULO VII. ANEXOS</b>	114
<b>Anexo 1.</b> Guía de entrevista	114
<b>Anexo 2.</b> Consentimiento informado de la participación de los licenciados en trabajo social en los grupos de discusión, entrevistas a profundidad, grupos a través de WhatsApp, Zoom y comunicación por correo electrónico.	116
<b>Anexo 3.</b> Guía de preguntas en el grupo de discusión	117

## INDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1.</b> Marco metodológico de la investigación.	59
<b>Figura 2.</b> Modelo de intervención del trabajador social en el área de salud.	83
<b>Figura 3.</b> Modelo de intervención de los trabajadores sociales en el área de asistencia social.	85
<b>Figura 4.</b> Modelo de intervención de los trabajadores sociales en el área de desarrollo social.	86
<b>Figura 5.</b> Modelo de intervención de los trabajadores sociales en el área de protección a niñas, niños y adolescentes.	88

**INDICE DE TABLAS**

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1.</b> Comparación del régimen familiarizado y defamiliarizado	36
<b>Tabla 2.</b> Posturas teóricas en la intervención social.	41
<b>Tabla 3.</b> Creencias básicas de los paradigmas.	44
<b>Tabla 4.</b> Elementos básicos de la entrevista.	69
<b>Tabla 5.</b> Dimensiones teóricas y empíricas del estudio.	70
<b>Tabla 6.</b> Categorías teóricas para explicar las dimensiones del estudio.	71
<b>Tabla 7.</b> Datos de identificación de los participantes en las entrevistas a profundidad	77
<b>Tabla 8.</b> Datos de identificación de los participantes en el grupo de discusión	78
<b>Tabla 9.</b> Relación que establece con el sujeto de intervención. Entrevistas.	78
<b>Tabla 10.</b> Saberes teóricos y metodológicos propuestos por trabajadores sociales. Entrevista y grupo de discusión.	81
<b>Tabla 11.</b> Narrativas sobre las limitaciones institucionales y profesionales a las que se enfrentan. Entrevistas y grupo de discusión.	90



## CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Introducción

La presente investigación tiene como objetivo central analizar los saberes que se movilizan en la práctica de los trabajadores sociales en distintos campos de intervención (salud, desarrollo social, asistencia social, protección infantil y educación) en un régimen de bienestar familiarizado. La investigación tiene como principal interés conocer qué saberes de sentido común, científicos y filosóficos se ponen de manifiesto en la práctica de trabajadores sociales en el contexto del Área Metropolitana de Monterrey, Nuevo León (AMM) teniendo como sustento teórico-metodológico la perspectiva hermenéutica. Los saberes que aquí se analizan de manera concreta son: saberes legos y saberes técnicos.

La perspectiva hermenéutica, será utilizada como un marco teórico-metodológico en esta investigación para enfocarnos en el objeto de estudio, que es específicamente las prácticas de los trabajadores sociales en un régimen de bienestar familiarizado. Estudiaremos a partir de la perspectiva hermenéutica esas prácticas, para comprender sus decisiones en las instituciones sociales. Se requiere de conocer el discurso sobre estas prácticas, sobre la forma en cómo se interpretan y los significados que tienen para los trabajadores sociales; significados que están contruidos con base en ideologías, teorías y modelos que han sido hegemónicos.

La perspectiva hermenéutica como método de interpretación en las ciencias sociales es utilizada para comprender los significados de los sujetos, en este caso, se estudiarán los discursos y saberes de los trabajadores sociales. En el proceso hermenéutico/interpretativo se reconocen tanto las experiencias, como creencias del otro, primeramente se interpretan los discursos para posteriormente llegar a una comprensión de significados. En dicha interpretación también se toma en cuenta que influyen creencias, supuestos, prejuicios, intenciones e historia personal del investigador (Arroyo, 2017). Dicha perspectiva será explicada y analizada de manera más amplia en el marco teórico y método de esta investigación.

En esta investigación renunciamos a la idea de considerar que existe un sólo saber y un sólo camino en las intervenciones de los trabajadores sociales, esto “[...] incluye la renuncia a la ilusión de un saber garantizado y absoluto” (Najmanovich, 2008: 82), eso implica que “[...] no antepondremos el método a la experiencia, que no creemos que haya un solo camino o un solo dispositivo adecuado para pensar, explorar, inventar...conocer” (Najmanovich, 2008: 82).

Las prácticas de los trabajadores sociales en México están situadas en el régimen de bienestar familiarizado<sup>1</sup>, en donde participan distintos actores, como la acción del Estado, de la familia y la intervención del trabajador social. La política social bajo este régimen supone que es la familia quien mayormente se hace cargo del bienestar de los individuos y que el Estado sólo interviene cuando ésta no se encuentra en condiciones de hacerlo (Esping- Andersen, 2000)<sup>2</sup>. Esto se refleja en el artículo 4 de la Ley de Asistencia Social de México (Diario Oficial de la Federación, 2018) donde se definen a los sujetos de atención social con base en ciertas

---

<sup>1</sup> En el marco teórico se explicará de manera más amplia sobre el régimen de bienestar familiarizado en México.

<sup>2</sup> Esping- Andersen (2000) no se refiere específicamente al caso de México, él hace la clasificación de los regímenes de bienestar, específicamente con un enfoque eurocentrista.

características (físicas, de salud mental, jurídicas, sociales, de violencia, entre otras), o por sus condiciones de vulnerabilidad; la pobreza es el foco de atención, y se encuentra de manera transversal en la definición de los mismos.

De igual manera, la práctica de los trabajadores sociales es analizada bajo la influencia del capitalismo, lo que en términos de este estudio es relevante, ya que como explica Mancinas (2016) el mercado influye en los temas que se colocan en la agenda pública, los medios de producción determinan en gran medida al sujeto de intervención; además en términos de las políticas sociales, las políticas neoliberales se ha caracterizado por realizar recortes de presupuesto a programas sociales, generando que cada vez más la familia asuma la atención de los riesgos sociales que enfrentan sus miembros.

Tomando como referencia la matriz de clasificación de Esping Andersen (2000) podemos decir que en México existe una política de tipo familiarizado y un régimen conservador o de tipo “mediterráneo”. En el mismo sentido Sunkel (2006) afirma que el régimen conservador se distingue por tener un papel familiarizado y focalizado, donde la familia es quien debe hacerse cargo de garantizar el bienestar y el Estado es quien se encarga de intervenir ante los fallos de la familia o del sujeto. En esta investigación entendemos por régimen de bienestar familiarizado aquel que busca asignar todas las responsabilidades a las familias y donde el papel del Estado es menos central y actúa básicamente ante los fallos de la familia (Esping-Andersen, 2000).

Lo anterior nos permite comprender que el bienestar se logra a partir de la participación de diferentes actores, en este caso, en México, es el Estado quien actúa ante los fallos de la familia, su atención principalmente es de asistencia social y se busca también a través de las transferencias condicionadas en los servicios sociales. Por otra parte, está la participación del tercer sector, quien también busca el bienestar a través de la formación de organizaciones no gubernamentales y de la sociedad civil.

De una manera más específica, Montaña (2005: 236) analiza el incremento de la participación del tercer sector en la atención a las necesidades de la cuestión social, pero no enfocándose sólo al desarrollo de dicho sector, sino la “[...] alteración de un patrón de respuesta social a la ‘cuestión social’ [...] con la desresponsabilización del Estado, la desoneración del capital, y la autorresponsabilización del ciudadano y de la comunidad local para esta función”.

Con dicho análisis Montaña (2005) desde hace más de una década señalaba que el Estado tercerizaba sus funciones hacia las organizaciones no gubernamentales, afirmando que la sociedad civil se ha estado organizando para atender las necesidades de los más desfavorecidos, a lo que él le llama el “tercer sector”. Para él, el tercer sector es un instrumento de socavamiento de los derechos sociales, lo que incluye asociaciones civiles que no por ello dejan de ser una extensión del gobierno y de sus proyectos sociopolíticos. Dicho sector realiza actividades con objetivos de interés público que eran antes atribuidas al Estado, esto se debió a una serie de cambios que se dieron por el neoliberalismo, donde el Estado ha asumido un rol menos central debido a las transformaciones en el sistema capitalista deja de regular o bien, deriva la atención de necesidades a los propios sujetos y sus familias, de tal forma que quienes enfrentan complicaciones acudan al mercado. Cabe señalar, que cuando el Estado terceriza sus funciones, dentro del funcionamiento de algunas asociaciones civiles se pierde la noción de derechos y las intervenciones con los sujetos de atención se convierten en caridad.

Estos cambios derivados del neoliberalismo han impactado a los tres actores que asumen la responsabilidad de los riesgos sociales: el Estado, el mercado y la sociedad civil (incluidas las familias). En el proyecto neoliberal “[...] la modalidad de intervención es sectorialista pero también localizada, y su fundamento es la focalización y desconcentración de las respuestas [...]” (Laurell, 1995, citada por Montaña, 2005: 236). En este sentido, las intervenciones por parte del Estado (y de profesionales como los trabajadores sociales) están encaminadas a realizar intervenciones específicas en la población más vulnerada, particularmente aquellas que no pueden por sí mismas, o a través de su participación en el mercado, lograr atender esas necesidades. Por lo cual la política es de tipo residual. El diseño de las políticas sociales focalizadas, determina en gran medida la persistencia de un régimen de bienestar familiarizado y también que los trabajadores sociales otorguen centralidad a la familia en sus estrategias de intervención (Mancinas, Rodríguez y Martínez, 2017).

Por dichos procesos económicos y políticos que tienen influencia en la intervención del trabajador social, es que la práctica debe ser analizada desde la comprensión de los saberes de los trabajadores sociales. En este caso, comprendiendo que el régimen de bienestar familiarizado es uno de los múltiples elementos que influyen en la práctica. En este caso, los saberes de los trabajadores sociales son la parte central para comprender las prácticas de los profesionales.

En ese contexto inferimos que el sistema capitalista influye en los saberes y prácticas de los trabajadores sociales, en los marcos interpretativos que sirven de base a la práctica de trabajadores sociales. Incluso, como lo ha señalado Mancinas (2018), el humanismo liberal burgués como la ideología que promueve la reproducción del capitalismo está generando un proceso de vulgarización del conocimiento en la formación de trabajadores sociales, por lo que es necesario el análisis de los marcos interpretativos de los trabajadores sociales.

Aunado a lo anterior, usualmente se dice que prima en la práctica profesional del trabajo social un conocimiento teórico endeble (Vivero-Arriagada, 2017), pero poco se ha explorado la naturaleza de ese conocimiento, ya que éste puede venir de visiones pragmáticas o instrumentales provenientes del funcionamiento institucional y no privativas de trabajo social. Se han desestimado los conocimientos que los trabajadores sociales han adquirido con la experiencia acumulada en sus áreas de trabajo, y que probablemente sea una mezcla de funcionamiento organizacional con conocimientos disciplinares y legos.

Las formas de intervención de los trabajadores sociales en este documento son analizados desde un posicionamiento hermenéutico, estudiando la capacidad de acción de trabajadores sociales e interpretando sus marcos de sentido. Desde esta perspectiva comprende la forma en que los trabajadores sociales constituyen su práctica, es decir, los saberes teóricos y legos desde los cuales realizan su intervención. Los saberes teóricos son aquellos que se basan, por ejemplo en la ciencia, en la filosofía, en los saberes disciplinares y jurídicos que adquiere el profesional en su práctica (Fargion, 2006). Los saberes teóricos y técnicos se usaran como sinónimos. Por otra parte, los saberes legos o de sentido común son aquellos que se adquieren por experiencia, que no son considerados profesionales pero que sí funcionan en las instituciones para intervenir con los sujetos. Los saberes serán divididos como teóricos y legos (Giddens, 1993).

De acuerdo con Arroyo (2017) la hermenéutica<sup>3</sup> como marco interpretativo en las ciencias sociales permite la comprensión y reflexión del otro, donde el investigador asume una actitud reflexiva que respeta la opinión del otro, dicha relación que tiene el investigador con el sujeto (trabajador social) está abierta a la opinión y a la interpretación circular de la realidad, llevándose a cabo la doble hermenéutica<sup>4</sup>.

En cuanto a la estructura del documento, en el planteamiento del problema se describe el desconocimiento del impacto que tienen los conocimientos tanto legos, como técnicos en las prácticas de los trabajadores sociales, mostrando literatura que respalda que hay distintos posicionamientos, tanto positivistas, como hermenéuticos, donde los primeros afirman que existen intervenciones guiadas por una serie de pasos y fases que el trabajador sigue en sus prácticas, por otra parte, en cuando a los pensadores más hermenéuticos, la intervención de trabajadores sociales es vista como un proceso donde existe una diversidad de saberes tanto legos, como técnicos; en ésta última la intervención tiende a buscar más el bienestar, ya que sus procesos no son lineales al momento de intervenir con los sujetos.

Además, se discute en el planteamiento del problema otros factores que influyen en la práctica, estos son los factores individuales, lo cual en este documento le llamamos la apropiación teórica que tiene el trabajador social, es decir lo que ha aprendido en la academia y en sus experiencias profesionales.

En el marco teórico se analizan los elementos estructurales que influyen en la práctica y sobre la historia del capitalismo y el régimen de bienestar familiarizado. Así también, dentro del marco teórico se discuten los significados y los saberes desde un paradigma hermenéutico como parte del posicionamiento teórico-metodológico de esta investigación. Además, se discuten las repercusiones negativas del quehacer profesional y los elementos de riesgo en la práctica como parte de los elementos y consecuencias de las cuestiones tanto individuales, como estructurales que afectan a la práctica profesional.

En el marco metodológico se describen las decisiones que se tomaron para realizar la investigación: a) la investigación se realizó en distintos campos de acción (salud, desarrollo social, asistencia social, protección infantil y educación) en el Área Metropolitana de Monterrey, Nuevo León, ya que son las áreas más importantes y donde acude mayor población

---

<sup>3</sup> De acuerdo con Lorenz (2012), la hermenéutica es un método desarrollado en las disciplinas históricas y teológicas, como una forma para llegar al significado de los textos y discursos de las culturas, además tiene relación con el método intersubjetivo *verstehen* de Weber. Sobre los teóricos con mayor influencia en la hermenéutica está Dilthey, el cual fue el protagonista de la hermenéutica en Alemania, a principios del siglo XIX la hermenéutica empezó a tener un reconocimiento como un método que buscaba la comprensión e interpretación de la conducta humana (Arroyo, 2017). En este sentido, la hermenéutica del siglo XX "...asociada con el pensamiento de Hans-George Gadamer, Jurgen Habermas, Martin Heidegger y Paul Ricoeur, entre otros, adoptó un tono posmoderno" (Arroyo, 2017: 104). Los principios de la perspectiva hermenéutica reemplazan el criterio de la objetividad con el de la intersubjetividad, por lo que es necesario incorporarla dentro del estudio con trabajadores sociales.

<sup>4</sup> En la doble hermenéutica se da la interpretación circular de discursos, donde el investigador también reflexiona su propio discurso (además de lo mencionado por el sujeto) sus creencias, supuestos e intenciones, es decir se llega a tener una meta interpretación de discursos (Arroyo, 2017). El concepto será discutido de manera más amplia en el apartado del método de esta investigación.

por apoyos sociales en el Estado, además que no han sido exploradas a partir del análisis de los saberes legos y técnicos. Nos enfocaremos en conocer y analizar los tipos de saberes que tiene el trabajador social desde el enfoque hermenéutico, ya que nos acerca más a recuperar los significados y los discursos de los participantes, y se analizaron de manera concreta los saberes legos y conocimientos técnicos a partir de tres dimensiones: 1) ontológica, 2) epistemológica, teórica y metodológica, y; 3) ético-política.

En la parte final nos enfocamos en el análisis de los resultados, explicando tanto los datos como la interpretación de las narrativas, posicionándonos en un paradigma hermenéutico. Recuperando los saberes y prácticas de trabajadores sociales del AMM.

## **1.2. El problema: desconocimiento del impacto de saberes legos y técnicos en la práctica del trabajador social en un régimen de bienestar familiarizado**

Actualmente en México no existe un estudio que analice el impacto de los saberes técnicos y legos de los trabajadores sociales en su práctica, aunque existen investigaciones y textos que se han escrito para reconocer la importancia de los saberes teóricos en el desarrollo de la misma.

La preocupación disciplinar por los tipos de saberes empleados en la práctica del trabajador social no es nueva, desde los ochentas se viene afirmando que esta profesión se encuentra dentro de la división social y técnica del trabajo colectivo de la sociedad; la profesión viene a tener un papel significativo a partir de los cambios que ocurren dentro de la sociedad capitalista (proceso de industrialización y urbanización), en la esfera estatal, y en las relaciones con la sociedad civil (Iamamoto, 2003), esto tiene una relación directa en el desarrollo de la profesión, así como en los saberes y prácticas de trabajadores sociales, ya que los cambios estructurales (por ejemplo, económicos) moldean las nuevas condiciones de trabajo del profesional.

En esta misma perspectiva, también mucho se ha dicho en los últimos años sobre el papel que realiza el trabajador social en la división social del trabajo con la cuestión social<sup>5</sup>, sus intervenciones parten de las manifestaciones de dicha cuestión social que expresa necesidades, reflejándose en el desempleo y subempleo que atraviesa la población (Iamamoto, 2003; Netto, 2004).

Además de las manifestaciones que se ven reflejadas en la sociedad y lo que busca el profesional, lo cual es responder a esas demandas sociales, su profesionalización se da a partir de que se deja de pensar en la caridad como la única intervención con familias a establecer el reconocimiento de los derechos sociales (derecho a la educación, a la salud, a una vivienda digna, a un trabajo digno en todas las relaciones laborales, entre otros). El crecimiento del trabajo social como profesión se debe a la ampliación y el reconocimiento de los derechos sociales (Netto, 2004). El cambio de las intervenciones de los trabajadores sociales se da a partir de que el Estado tiene que modificar sus marcos normativos y programáticos debido a las luchas populares y obreras (Netto, 2004). Es decir, se parte del contexto histórico y social

---

<sup>5</sup> Iamamoto (2003) define a la cuestión social de la siguiente manera:

“...conjunto de las expresiones de las desigualdades de la sociedad capitalista madura, que tiene una raíz común: la producción social es cada vez más colectiva, el trabajo se torna cada vez más social, mientras que la apropiación de sus frutos se mantiene privada, monopolizada por una parte de la sociedad” (Iamamoto, 2003: 41).

para entender que trabajo social se sitúa en la cuestión social como un profesional que debe entender su historia y de qué manera los cambios económicos y sociales impactan en sus saberes y prácticas con sujetos.

Actualmente, existe una permanencia en cuanto al tema de los saberes teóricos de los trabajadores sociales y su uso en las prácticas sociales. Desde distintas perspectivas teóricas se expone la importancia de los saberes técnicos en la intervención social.

Desde una perspectiva crítica, Montañó (2000b) al igual que Matus (2002) señalan que no existe una metodología de conocimiento y de acción separadas una de la otra. También, esto lo ha discutido Iamamoto (2002) afirmando que no debe existir una desvinculación de la metodología con la teoría. De manera más reciente existen estudios empíricos realizados en Colombia (Mosquera y Ramírez, 2012: 49) donde se señala que de acuerdo con las experiencias de los trabajadores sociales la intervención es entendida "...como un proceso de construcción y transformación de lo social, como producto de las interacciones que se dan en un escenario y contexto determinados...". Es decir, toda intervención tiene una relación directa con las interacciones y vivencias de los profesionales. En términos de saberes y prácticas de trabajadores sociales, no se puede ignorar que existen innumerables factores que influyen en la acción profesional, por ejemplo: el contexto social, las decisiones políticas federales, estatales y locales, además de los factores económicos, los factores teóricos y el marco institucional en donde realiza su quehacer profesional.

En este estudio, la posición que tomamos para analizar los saberes corresponde a la perspectiva hermenéutica, ya que se busca comprender la mezcla de significados que pueden surgir a partir de un discurso, siempre respetando la opinión del otro como un sujeto históricamente situado en su mundo (Arroyo, 2017). En este caso, en cuanto a la comprensión de la práctica de los trabajadores sociales en un régimen de bienestar familiarizado, como objeto de estudio se tienen que analizar los demás factores que influyen en su práctica: factores individuales y familiares, el contexto institucional, los valores profesionales, el neoliberalismo y el capitalismo como sistema económico que impacta en la distribución de los recursos y en las prácticas con los sujetos.

Además, los trabajadores sociales no son ajenos a lo que ocurre en el proyecto neoliberal, sus discursos no se construyen en el vacío, por ello ha sido necesario analizar también la influencia que tiene el sistema capitalista y la descalificación de la profesión en las instituciones. En esta investigación se identificó como principal problemática, el desconocimiento del impacto que tienen los saberes de los profesionales en la práctica, se identificó ese trasfondo de los saberes, que no son individuales, sino que existe un contexto macro social que influye y tiene repercusiones en las prácticas.

Por otra parte, en la literatura empírica consultada (Fargion, 2006; Mosquera y Ramírez, 2012) se identifican dos perspectivas desde donde se discuten los tipos de intervenciones:

- 1) Perspectiva positivista con relación al método de acción de trabajadores sociales: se hace referencia a los conocimientos instrumentales que utilizan los trabajadores sociales en sus prácticas. El trabajador social (dentro de esta perspectiva) es quien utiliza una estructura pre-establecida con poca reflexión en sus intervenciones. La práctica se da siguiendo una serie de pasos y etapas de manera lineal. En este sentido los saberes y las prácticas están limitados a los protocolos, los cuales forman parte del funcionamiento institucional. En cuanto a la intervención y concepción del sujeto, los

métodos de intervención son protocolos generales que se utilizan para todos los sujetos, los modelos en las prácticas son generales y corresponden al método científico. Apuntan a una diversidad de intervenciones que se pueden dar en las instituciones, por ejemplo, la intervención de tipo operativa y otra más reflexiva.

- 2) Perspectiva hermenéutica en el método de conocimiento y de acción: existen estudios que apuntan al trabajador social como un profesional que no está limitado a realizar una intervención únicamente con los protocolos que existen en las instituciones. En esta parte, existen estudios (Fargion, 2006) donde se menciona que los trabajadores sociales pueden tener un tipo de intervención utilizando una mezcla de saberes y de métodos de intervención. En dicha perspectiva hermenéutica, la teoría es el elemento de la práctica.

Partiendo de la idea de que existen distintas perspectivas empíricas en el análisis de la práctica de los trabajadores sociales, en este estudio se identifican distintos saberes teóricos o técnicos que corresponden a una misma intervención (Fargion, 2006):

- Saberes teóricos positivistas ilustrados: estos conocimientos corresponden a saberes técnicos que han sido aplicados en la práctica pero que no resuelven las problemáticas de los sujetos, dichos saberes no llevan al bienestar a largo plazo, sino que buscan la adaptación de los sujetos al sistema. Por ejemplo, los saberes sobre los métodos de intervención positivistas, los cuales son métodos ya definidos, uno de ellos y es el más usado sobre todo en México es el método generalista (Mancinas, Zúñiga, Arroyo, 2017).
- Saberes teóricos románticos pero que tienden a ser hermenéuticos: en estos conocimientos la teoría es el elemento de la práctica y se busca intervenir bajo distintos conocimientos que busquen el bienestar social. Por ejemplo, cuando se posiciona el trabajador social en teorías como el interaccionismo simbólico o la fenomenología (Mancinas, Zúñiga, Arroyo, 2017).

En ambos tipos de saberes que describe Fargion (2006) pueden existir conocimientos técnicos, es decir, que usan teorías para guiar las intervenciones, aunque pueden existir saberes técnicos que no necesariamente generan bienestar, algunos conocimientos buscan instrumentalizar a las personas, por ejemplo, el conocimiento positivista. Por ello, es necesario analizar también los saberes legos (sentido común) además de los saberes técnicos, para conocer la diversidad de conocimientos que generan bienestar social o incluso los que no están aportando cambios y transformaciones en la sociedad. En este estudio no es de nuestro interés contrastar las dos perspectivas (positivistas y hermenéuticas) sino que aquí se analiza su interacción y relación en las políticas sociales y en los saberes de los trabajadores sociales.

Hay ciertas discusiones sobre los conocimientos legos, por ejemplo, Morão, Marnoto, Ribeiro y Garrão (1980) y Lonergan (1970, citado por Morão y otros, 1980) hacen referencia a las formas de entender el mundo, éste último señala que el sentido común es una forma incompleta para entender la realidad social. En este trabajo nos vamos a distanciar de dichas perspectivas que no reconocen a los conocimientos legos como formas de intervenir en la realidad social, ya que se busca desde una perspectiva hermenéutica la recuperación de todos los saberes para entender la práctica de trabajadores sociales.

Entonces, de acuerdo con lo anterior, el conocimiento lego significa lo que el profesional recupera desde su experiencia tanto en la vida cotidiana, como en su ejercicio profesional. De

acuerdo con Arroyo (2017: 98) existen procesos estructurales, por ejemplo, los cambios económicos que influyen directamente en los saberes de los trabajadores sociales: "...la globalización y el neoliberalismo se han filtrado para determinar el saber y el actuar del trabajo social en muchos contextos institucionales...".

Por todo lo anterior, puede haber tanto saberes legos, como técnicos, además, las prácticas no están separadas de los conocimientos adquiridos e implementados por trabajadores sociales. Consideramos que era necesario analizar los saberes de los trabajadores sociales, ya que éstos tienen repercusiones positivas y negativas en las prácticas dentro de los servicios sociales.

Entonces, la problemática que se identificó en esta investigación es que teniendo una diversidad de saberes en la práctica de los trabajadores sociales, era necesario investigar cuáles son aquellos que están generando bienestar o incluso "malestar" en los sujetos de intervención. Debido a las transformaciones estructurales, específicamente en el sistema económico y político del país los impactos caen directamente en las dinámicas familiares afectando su calidad de vida y bienestar.

Es decir, las prácticas y los saberes de los trabajadores sociales no dependen únicamente de su desempeño profesional dentro de las instituciones del Estado, sino que existen otros factores, por ejemplo estructurales, como lo es el sistema capitalista en el que vivimos, el régimen de bienestar que divide las responsabilidades entre los actores (Estado, mercado y familia) y el neoliberalismo y su influencia en los recortes presupuestales lo que hace que la práctica se manifieste de manera limitada en las instituciones.

Los impactos de los saberes en la práctica de los trabajadores sociales no se reflejan únicamente por la apropiación del conocimiento adquirido en la academia, sino que influyen una serie de saberes (institucionales, jurídicos, económicos, entre otros) que se adquieren en la práctica profesional y que se mezclan, dando como resultado dichas prácticas. En este sentido, en el régimen de bienestar familiarizado el trabajador social está situado en un contexto capitalista, donde reproduce saberes y prácticas que no dependen de él, sino que el mismo sistema busca acomodar y responsabilizar de distinta manera a cada uno de sus actores. En este caso, al trabajador social le corresponde reproducir prácticas positivistas que dan como resultado moralizar a la familia e intervenir de manera generalizada con los sujetos.

Los saberes y prácticas de trabajadores sociales que hasta el momento se han identificado en la literatura corresponden a prácticas tradicionales que buscan moralizar a la familia, haciendo que ella se haga responsable del bienestar de sus propios miembros.

Por ejemplo, desde la visión del positivismo, la intervención está fundamentada principalmente en la elaboración de modelos y prácticas que buscan a través de los programas sociales que las personas se adapten y sean funcionales en la sociedad (Zúñiga, 2017).

Las prácticas tradicionales dan como resultado impactos que no ofrecen una solución a las problemáticas a largo plazo, lo que se tendría que hacer es relajar las responsabilidades familiares por medio de apoyos donde el Estado tenga más participación, facilitándole el trabajo a las familias. Un ejemplo de prácticas tradicionales es cuando el Estado asigna a los trabajadores sociales la entrega de apoyos asistenciales, entonces las prácticas y saberes se convierten en intervenciones tradicionales operativas a corto plazo, buscando satisfacer únicamente la necesidad básica de la alimentación. Haciendo referencia a este punto, no se está diciendo que la necesidad de alimentación no debe satisfacerse, sino que el trabajador social se tendría que apoyar de saberes más creativos para intervenir tanto en las necesidades



de corto plazo ( de alimentación) como las de largo plazo (de seguridad social, educación de calidad, entre otras).

### **1.2.1. Perspectivas teóricas y empíricas que dan importancia a los saberes en el trabajo social**

Los enfoques marxistas en trabajo social han explicado las cuestiones teórico-metodológicas argumentando que ambas dimensiones son inseparables, desde la perspectiva histórico- crítica (marxista) Iamamoto (2001), Netto (2002) y Montaña (2000b) se refieren a la intervención como la atención a las manifestaciones de la cuestión social, a través de las políticas sociales.

Carballeda (2002) ha hecho énfasis de manera crítica en la forma en que históricamente la intervención profesional ha estado vinculada a acciones de beneficencia y de filantropía. Este autor señala que la necesidad de las intervenciones se funda donde se resquebraja un “contrato”, haciendo alusión al contrato social, en todo aquello que puede considerarse débil o vulnerable. Por otra parte, Matus (2002) desde la escuela de Frankfurt hace referencia a que toda práctica debe estar fundamentada, ésta siempre es capturada a partir de un momento teórico. Otros autores, como Chambon, Irving y Epstein (2001), analizan la intervención del trabajo social (retomando las aportaciones de Foucault) como una profesión vinculada al control social.

Desde una mirada crítica Montaña (2013) discute sobre la teoría y la práctica desde el trabajo social, desde su perspectiva, existen diversas formas de conocimientos que son aplicados en la intervención social, entre ellos menciona los siguientes: instrumental, operativo, situacional, los conocimientos que se producen en el diagnóstico social, conocimientos o saberes religiosos, artísticos, conocimientos del sentido común, entre otros.

Además de señalar que existen formas diferentes de conocimientos, es necesario diferenciar entre la producción del conocimiento teórico y su uso en la práctica (Montaña, 2013), es decir, en el proceso de intervención no siempre se produce conocimiento teórico, aunque sí se utiliza para ser aplicado a la práctica, un ejemplo de ello es el proceso de diagnóstico social o el proceso de inicio de la investigación con familias o sujetos de intervención, no siempre produce conocimiento teórico pero sí produce saberes procedimentales o saberes de experiencia.

Por medio de la perspectiva hermenéutica como método interpretativo de los datos se analizaron las distintas formas de conocimiento de los trabajadores sociales, ya que la hermenéutica se ocupa de “...la comprensión y la interpretación: comprensión del significado de un texto o discurso, incluidas la emoción y la conducta humanas, y comprensión en tanto proceso sobre el cual influyen las creencias, los supuestos y las intenciones del intérprete” (Anderson, 1999; citado por Arroyo, 2017:104).

### **1.2.2. Revisión de la literatura sobre los saberes y estilos de pensamiento de trabajadores sociales en sus prácticas sociales**

En este apartado encontraremos perspectivas tanto teóricas como empíricas que buscan profundizar en los saberes y prácticas de los trabajadores sociales. Además, se describen las

cuestiones estructurales e individuales que impactan las prácticas de los trabajadores sociales.

En un estudio, Mosquera (2006) hace referencia a los saberes recuperados de la experiencia y ella los llama “saberes de acción”, estos conocimientos son los que se producen en el proceso de intervención, son los saberes procedimentales que utilizan los trabajadores sociales en la práctica para dar servicios sociales, esos saberes son “...el resultado de lo que uno ha aprendido por experiencia...” (PRESTINI-Christophe, citado por Mosquera, 2006: 141), sin embargo, también señala que esos saberes deben ser teorizados, formalizados y confrontados con saberes científicos en la práctica.

Además, en otro estudio más reciente Mosquera y Ramírez (2012) identifican dos tipos de prácticas que tienen los trabajadores sociales desde diferentes escenarios:

- 1) **Tipo Funcional/Operativa:** donde el profesional cumple con las normas, reglas, requisitos y objetivos que plantea la política social y familiar y desde el proyecto en que interviene. “Pues no hay una reflexión en cuanto a los componentes de la intervención, el papel, y el saber específico que los distingue de otros profesionales” (Mosquera y Ramírez, 2012: 46).
- 2) **Tipo Interpretativa/Reflexiva:** donde además de cumplir con lo que se plantea en la política social y en la institución, se cuestionan constantemente su práctica profesional y su ejercicio en las políticas públicas. “Desde allí podrá hacer aportes a la transformación no sólo de la realidad concreta sobre la que se interviene, sino que también puede aportar a la construcción de las políticas públicas y leyes (en el orden municipal, departamental y nacional)” (Mosquera y Ramírez, 2012: 47).

Con respecto a lo anterior, se infiere que en la práctica profesional se da de distinta manera, puede haber saberes legos y técnicos en la práctica, pueden estar presentes las cuestiones institucionales y estructurales.

En dichos estudios se hace referencia a dos tipos de prácticas apuntando más a los conocimientos legos como formas incompletas en las intervenciones. Aunque en este estudio nos distanciamos de dicha perspectiva, sí es necesario aclarar que es muy común que en la literatura (sobre todo de Latinoamérica) se hable de dos intervenciones (una operativa y otra más reflexiva) y que la profesión no es “valorada” por su falta de reflexión o teoría. En este estudio identificamos que no existe una separación de saberes (saberes de acción, de experiencia, procedimentales, metodológicos), sino que los saberes, de acuerdo con Giddens (1993) sólo se pueden clasificar en legos o técnicos en una misma intervención, sin jerarquizar uno sobre otro.

Por otra parte, Fargion (2006) hace referencia a distintos estilos de pensamiento que existen en las intervenciones, señala que pueden ser dos los saberes que están presentes: por un lado, el pensamiento romántico, y por otro, el ilustrado. El primero, es decir el romántico, hace referencia a la importancia de los conocimientos teóricos para guiar las intervenciones, entienden a la teoría como aquella que apoya para interpretar la realidad. El segundo, en el pensamiento ilustrado la práctica tiene establecida una estructura que está marcada por cuestiones normativas e institucionales, siguiendo una serie de fases y pasos.

De acuerdo con Fargion (2006, citado por Mancinas, Rodríguez y Martínez, 2017: 41) “...incluso en un mismo trabajador social podrían estar presentes estilos de pensamiento tan diferentes como el romántico y el ilustrado”. Es decir, la práctica puede involucrar esas dos formas de saberes (legos y técnicos), en dicho estudio se habla de una mezcla de saberes, más

que en diferenciar la práctica de los trabajadores sociales como operativa o reflexiva. El enfoque está en que los saberes pueden ser de un tipo o de otro, ya que en un mismo trabajador social pueden existir ambos tipos de conocimientos.

Derivado de lo anterior, hasta aquí se han mencionado algunos elementos que están presentes y que tienen un efecto en la práctica de los trabajadores sociales, se requieren de mayores investigaciones sobre cada uno de los aspectos del entorno socio-político que se han mencionado en este documento y que impactan la capacidad de los trabajadores sociales para llevar a cabo sus funciones. Según Shier y Graham (2015) existe una serie de elementos del contexto, por ejemplo de orden político y económico que limitan a los trabajadores sociales en la realización de sus intervenciones, lo cual se explicará más adelante. En los próximos apartados se explican otros elementos que están presentes en la práctica, por ejemplo, existen funciones del trabajador social que se ven afectadas por estar inserto en un contexto capitalista, que cambia continuamente y que limita la práctica de los trabajadores sociales.

### **1.3. Elementos que influyen en la intervención de trabajadores sociales**

Existen distintos elementos que pueden hacer viable la intervención social (Mallardi, 2013; Mallardi y Gianna, 2011): por un lado, las cuestiones de orden estructural, y; por otro, las cuestiones individuales. Esto también lo afirman Gümüşcü, Nygren y Khoo (2015) cuando mencionan que en la intervención de los trabajadores sociales existen elementos que influyen en su práctica: uno de ellos son las cuestiones estructurales, es decir, los cambios políticos, económicos e institucionales. Aunque las cuestiones estructurales pueden estar impactando la intervención, no son los únicos elementos que influyen, también existen los conocimientos teóricos en la formación profesional (Matus, 2002; Montaña, 2000b) (apropiación teórica), los valores que guían las intervenciones (cuestiones éticas), además de los espacios y las condiciones en que desarrollan las prácticas.

#### ***1.3.1. Cuestiones estructurales: el régimen de bienestar social***

Las prácticas de los trabajadores sociales están influenciadas por elementos estructurales, por ejemplo las cuestiones económicas y políticas en un régimen. En el caso de México, existe un régimen de bienestar familiarizado que viene a seleccionar a los sujetos de atención social de acuerdo con características específicas, principalmente donde existe vulnerabilidad y pobreza.

En este apartado sobre cuestiones estructurales y el régimen de bienestar social se explican las prácticas de trabajadores sociales en un régimen de bienestar familiarizado enfocándonos en cuatro elementos a discutir: a) el capitalismo y su influencia en las políticas sociales, b) el neoliberalismo y su influencia en los recortes presupuestales, c) el régimen de bienestar familiarizado y su influencia en las prácticas sociales, y; d) la forma en que el neoliberalismo y el capitalismo influyen en la conformación de las políticas sociales, la agenda pública (es decir los temas que son prioritarios) y en el funcionamiento institucional, así como en la práctica de trabajadores sociales.

##### ***a) El capitalismo y su influencia en las políticas sociales***

Al hablar de políticas sociales es indispensable mencionar que existe una relación entre la política económica y la política social. A partir del siglo XVI (Lacalzada, 2009) se fueron dando nuevas formas de intervención y se fue desarrollando un Estado moderno. El desarrollo industrial en el siglo XIX y desarrollo del capitalismo como sistema económico basado en los modos de producción se quedó para cambiar el funcionamiento de la política económica y

social marcando una relación estrecha entre ambas (Lacalzada, 2009).

Con dicho sistema económico se dieron cambios y movimientos en la sociedad, por ejemplo, el movimiento obrero organizado “...fue fundamental como motor para impulsar y asentar el cambio de actitud política” (Lacalzada, 2009: 57). Desde este entonces se dieron cambios en el ámbito político, el Estado se vio obligado a realizar intervenciones para mantener el control y el orden y así evitar conflictos en la sociedad. Entonces, está comprobado “...que el inicio de las políticas sociales contemporáneas esté vinculado con el desarrollo de la industrialización” (Lacalzada, 2009: 57). Desde ese entonces, se fueron generando leyes relacionadas con la productividad y el mercado (leyes insuficientes), por la presión de las movilizaciones obreras (Lacalzada, 2009). Con el crecimiento económico, junto con una política reguladora de los sistemas de producción se fueron dando las primeras concepciones de la política social y la intervención del Estado (Lacalzada, 2009).

En este sentido, los procesos económicos vienen a tener un impacto en las políticas sociales y con esto se da la retirada del Estado, donde éste tiene un papel más distante en la responsabilidad de dar servicios a las familias, así las políticas sociales pasan a ser privatizadas y transferidas al mercado (Montaño, 2007). Lo que se refleja en los últimos años, al menos en países como en México, el Estado pasa a tener políticas sociales familiarizadas dándole las responsabilidades a las familias en el cuidado de sus miembros. Por lo tanto, el régimen de bienestar, junto con el crecimiento económico y el sistema capitalista tienen una influencia significativa en los cambios que ocurren en la agenda pública y por lo tanto en la práctica de los trabajadores sociales. Son los trabajadores sociales, por lo regular, quienes se hacen cargo de la implementación de los programas sociales. Actualmente, con el nuevo gobierno federal de Andres Manuel López Obrador (AMLO), su política de “la cuarta transformación”, en términos generales, de algunos de sus programas sociales cuentan con criterios de universalidad, igualdad e inclusión. Sin embargo, existen vacíos en dicha política por las formas en las que se están implementando los programas. Esto, se discutirá más adelante, dentro del apartado que corresponde a los regímenes de bienestar.

#### ***b) El neoliberalismo y su influencia en los recortes presupuestales***

Entonces, siguiendo este análisis sobre el sistema capitalista y su vinculación con el trabajo social, el profesional interviene limitado bajo lo que dicta su campo de acción, federal, estatal o municipal. Las decisiones políticas y económicas que influyen en los presupuestos federales y estatales muchas veces no son tomadas directamente por los trabajadores sociales, sino que son funciones que marca el Estado y son los profesionales quienes muchas veces realizan la ejecución de los programas, sin participar en el diseño de los mismos.

Los trabajadores sociales no son ajenos al proyecto neoliberal y a las consecuencias que tiene en los recortes presupuestales y en los programas sociales en los que intervienen. El trabajo social “...surge y se expande embrionariamente vinculada al surgimiento y expansión de las políticas sociales estatales” (Montaño, 2007: 2). Históricamente trabajo social ha tenido un papel significativo en las instituciones públicas por su intervención caritativa, de acuerdo con Ribeiro, López y Mancinas (2007: 178) “el Trabajo Social mexicano se desarrolló paralelamente con la consolidación económica y política del país, caracterizado por una vocación de ayuda y asistencia”.

Desde una perspectiva crítica Montaño (2007) afirma que las políticas sociales en el actual proyecto neoliberal están afectadas y alteradas en su funcionalidad, existe actualmente un

nuevo trato en la cuestión social, donde las políticas sociales son privatizadas y transferidas al mercado, es decir focalizadas y enfocadas a los sectores donde existe mayor vulnerabilidad. Se espera que las familias que no alcanzan con sus propios recursos, acudan al mercado.

Montaño (2007:5) señala lo siguiente:

Como solución parcial de la crisis capitalista, el neoliberalismo pretende la reconstitución del mercado libre, reduciendo e incluso eliminando la intervención social del Estado en diversas áreas y actividades. Así, en esa nueva estrategia hegemónica (neoliberal) del gran capital, se concibe un *nuevo trato a la “cuestión social”*. Se crea una modalidad polimórfica de respuestas a las necesidades individuales, diferente según el poder adquisitivo de cada quien. Por tanto, tales respuestas no constituirían derecho, sino una actividad filantrópica/voluntaria o un servicio comercializable; también la calidad de los servicios responde al poder de compra de la persona, la universalización cede lugar a la focalización y descentralización, la “solidaridad social” pasa a ser localizada, puntual, identificada a la auto-ayuda y a la ayuda-mutua.

Es así que, en lo que concierne al nuevo trato de la “cuestión social”, la *orientación de las políticas sociales estatales* es alterada de forma significativa. Ellas son *privatizadas*, transferidas al *mercado* y/o insertas en la *sociedad civil*; por su vez, contra el principio universalista y de derecho de ciudadanía, son *focalizadas*, esto es, dirigidas exclusivamente a los sectores portadores de necesidades puntuales, lo que permite su *precarización*; finalmente, ellas son también *descentralizadas administrativamente*, llevando a que las regiones pobres tengan que contentarse con administrar recursos insuficientes para sus respuestas sociales (ver Laurell, in Borgianni y Montaño, orgs., 2000 y Montaño, 2002, citados por Montaño, 2007: 5).

En este sentido, las políticas sociales vienen a estar modificadas por el proyecto neoliberal y alteradas en su organización y funcionamiento, llevando a los programas sociales a la focalización y al recorte de presupuestos. Así el proyecto neoliberal y la globalización influyen directamente en los saberes y en las prácticas de trabajadores sociales (Arroyo, 2017).

### **c) *El régimen de bienestar familiarizado y su influencia en las prácticas sociales***

En México comúnmente existen programas sociales focalizados, alejados de las políticas defamiliarizadas y universales<sup>6</sup>. Por lo que, es necesario resaltar que los trabajadores sociales realizan su intervención en México con una política familiarista, mediante programas sociales focalizados<sup>7</sup>, donde se asignan los recursos a los grupos más desfavorecidos, según su “condición personal (edad, género, etnia, discapacidad...)” (Mancinas, Rodríguez y Martínez,

<sup>6</sup> Tomando en cuenta la clasificación de las políticas familiares que hace Hantrais (2004) en esta investigación se retomarán dos para explicar el funcionamiento de los servicios sociales en México: la defamiliarizadas y las familiaristas. Estas políticas nos permiten entender la forma en que los tres actores (Estado, mercado y familia) buscan el bienestar en los ciudadanos y la diferencia que existe entre un régimen de bienestar defamiliarizado y familiarista. Las políticas defamiliarizadas hacen referencia a que la política social toma en cuenta la autonomía de la mujer y su participación en el mercado laboral, así como también sus responsabilidades asistenciales en la unidad familiar. Dichas políticas están encaminadas a un régimen de tipo “socialdemócrata”, donde existe una cobertura universal en los servicios de atención a los ciudadanos e igualdad en el acceso a éstos servicios. El actor principal en éste régimen es el Estado y es considerado un régimen donde se incentiva la defamiliarización (Esping- Andersen, 1990; 2000). En cuanto a las familiaristas la política social tiende a responsabilizar a la familia del bienestar de los individuos (Esping- Andersen, 2000).

<sup>7</sup> De acuerdo con De la Rosa (2004: 253) el principal objetivo de las políticas focalizadas, es “compensar los costos sociales del ajuste estructural para los sectores que los padecen de manera más aguda”, se invierte en capital humano, en dotar de capacidades básicas a la población para que pueda ser competitiva en el mercado.

2017: 40), esto lo afirman los autores mencionados debido a lo que establece el marco normativo de México, ya que en este tipo de política los ciudadanos son definidos como sujetos de atención social.

En este sentido, el régimen de bienestar en México funciona bajo una perspectiva familiarizada donde los trabajadores sociales realizan su intervención con recursos limitados y en “...gran medida sin coordinación...” (Mancinas, Rodríguez y Martínez, 2017: 40), esto genera una serie de consecuencias como el síndrome de *burnout*<sup>8</sup>. Con relación a los saberes de los trabajadores sociales, éstos operan en los servicios sociales promoviendo la adaptación más que el cambio (López, Ribeiro y Cabello, 2007), esto tiene que ver directamente con los marcos interpretativos de las instituciones y bajo la perspectiva focalizada que existe en el sistema de bienestar mexicano.

Derivado de lo anterior, los problemas estructurales que enfrentan los profesionales, en relación con las políticas sociales, los escasos recursos con los que cuentan y la poca participación política que tienen es un tema poco estudiado en México.

Un estudio reciente de Mancinas, Rodríguez y Martínez (2016: 39) realizado en Suecia y en México señalan que las estrategias de trabajadores sociales “están influidos y diferenciados tanto por el tipo de régimen de bienestar, como por su manera de conocer lo social”. Por ejemplo, en el caso de los programas sociales en México donde operan los trabajadores sociales son focalizados y corresponden a un régimen conservador.

Cabe señalar que en México, los trabajadores sociales realizan su práctica con sujetos considerados como grupos vulnerables, por ejemplo, dentro de los programas de transferencias condicionadas, su intervención está inserta en un régimen de bienestar familiarizado (Mancinas, Rodríguez y Martínez, 2017), por ejemplo Cortés (2014) y Mallardi (2014b) hacen su análisis sobre los programas de transferencias condicionadas, el primero en México, mientras que el segundo en América Latina. Sus estudios sirven para analizar la forma en que el gasto social y las transferencias condicionadas tienen una importancia significativa en el papel que está tomando el trabajador social y sus funciones en un contexto capitalista.

De acuerdo con Cortés (2014: 2) en México, de 1990 al 2001, el gasto social en desarrollo social ha aumentado, a pesar del incremento que se ha dado, el porcentaje de población que sufre pobreza no ha disminuido. Los programas sociales, específicamente los que tienen que ver con la atención a la pobreza han sido inefectivos, ya que no han cumplido el objetivo de “paliar la pobreza”. Esto se debe, a que los apoyos sociales no llegan a los beneficiarios o a los más pobres, lo cual tiene que ver con distintos problemas, por ejemplo: de focalización, de la burocratización que existe para la entrega de recursos a la población más vulnerable, además de las cantidades que se les entregan a los beneficiarios, los cuales son insuficientes para que las personas salgan de esa condición de pobreza (Cortés, 2014).

El autor señala que el gasto en desarrollo social aunque ha tenido aumentos en los últimos años, éste no ha sido consecutivo:

---

<sup>8</sup> El síndrome de *burnout* no es una problemática que sufren únicamente los trabajadores sociales. El *burnout* es definido por Freudenberg (1974, citado por Tartakovsky, 2015) como un fenómeno que se da entre los profesionales en su lugar de trabajo, con los usuarios, haciendo frente a cuestiones de estrés laboral, esto influye la fatiga, agotamiento, tanto físico, como mental, presentando desgaste por las expectativas del lugar de trabajo y de la sociedad.

...aunque el crecimiento no ha sido sostenido. En efecto, se acrecentó desde 1990 hasta 1995, pero fue interrumpida por la crisis que asoló al país a partir de diciembre de 1994. Sin embargo, el gasto social retoma la senda del crecimiento a partir de 1997 aunque tuvo un breve compás de espera en 2009, año en que el país vivió los efectos de la crisis mundial originada en el sector inmobiliario de los Estados Unidos (Cortés, 2014: 3).

De acuerdo con Mallardi (2014b: 564) en la década de 1990 se definió en América Latina y en otros países del mundo "...el período de consolidación del neoliberalismo como modelo económico, político e ideo-cultural", en este período se dieron una serie de procesos y cambios en el ámbito económico, aunque también se dieron algunos otros en el ámbito político, especialmente lo relacionado al papel del Estado en la economía. Es decir, a causa del neoliberalismo se dieron "...desequilibrios macroeconómicos (Gambina, 2012, citado por Mallardi, 2014b) y con esto se implementaron una serie de estrategias en la intervención de programas sociales: "...el recorte del gasto social, la privatización, la focalización del gasto social público en programas selectivos contra la pobreza y la descentralización" (Laurell, 1999, citado por Mallardi, 2014b: 565).

En este sentido, el papel del Estado cambia y por lo tanto las intervenciones en los servicios sociales también se ven afectadas, para adaptarse a un sistema capitalista y al neoliberalismo, haciendo cambios en la esfera política y específicamente en la intervención de los programas sociales, según Netto (2001, citado por Mallardi, 2014b), se plantea la "consolidación de un Estado mínimo que simultáneamente se torna máximo para el capital, donde el repliegue del Estado se combina con un proceso que articula la refilantropización (Montaño, 2003, citado por Mallardi, 2014b) con la tercerización" (Grassi, 2003, citado por Mallardi, 2014b), en este proceso de cambios en la esfera política, el Estado asigna sus responsabilidades a la sociedad civil (Mallardi, 2014b) y a las familias, y se dan una serie de cambios como la implementación de los programas sociales con transferencias condicionadas y la focalización.

Sobre esto, Mallardi (2014b) señala la forma en que son pensados los sujetos de intervención en una sociedad capitalista y en los programas de transferencias condicionadas, donde se posiciona al sujeto como el principal responsable de su propia situación de pobreza y de superarla. En este sentido, el sujeto de intervención es considerado, bajo los programas de transferencias condicionadas como aquel que está en un "...contrato social mediante el cual la sociedad (a través del Estado) apoya a las familias pobres que están dispuestas a hacer el esfuerzo de 'mejorar sus vidas', es decir, los *pobres meritorios*" (Fiszbein y Schady, 2009: 63-64, citados por Mallardi, 2014b: 575).

Con lo anterior, se visualiza la ideología política y el concepto que se tiene, tanto de la ciudadanía, como de la pobreza dentro de los programas sociales (Mallardi, 2014b). Se puede identificar un pensamiento conservador y la intervención del Estado "...sobre la 'cuestión social' en el marco del capitalismo monopolista, en tanto que, tal como expresa Netto (2002, citado por Mallardi, 2014b: 577) el destino personal se vinculaba exclusivamente al individuo como tal". Con el neoliberalismo, las estrategias de intervención por parte del Estado son las transferencias condicionadas en los programas sociales, en el caso de México, está el ejemplo del programa OPORTUNIDADES y PROSPERA antes del sexenio de Andres Manuel Lopez Obrador (AMLO). Hoy en día estos programas dieron un cambio significativo, ya que se apuesta más por la universalidad de los servicios y por la eliminación de intermediarios en los programas sociales.

En este sentido, es importante analizar cómo han sido pensados los sujetos en las estrategias

de intervención por parte del Estado, así como el concepto de derechos y obligaciones en los programas de transferencias condicionadas. Es importante resaltar cómo esta esfera política - que está cambiando continuamente- puede estar determinando distintas estrategias de intervención de los trabajadores sociales. Por ejemplo, lo que antes se realizaba en las instituciones municipales en los departamentos de la Secretaría de Desarrollo Social ahora pasan a ser actividades propias de los llamados “Servidores de la Nación” del Gobierno Federal.

Las intervenciones, por ejemplo, de los programas mencionados de transferencias condicionadas en México, o de los programas “...Chile Solidario y Plan Familia, asociado al Bono de Desarrollo Humano en Ecuador, evidencian la definición de una estrategia sistemática de regulación de la vida cotidiana” (Mallardi, 2014b: 583), el papel que se le otorga al trabajador social es central en estos programas de transferencias condicionadas, Fiszbein y Schady (2009, citados por Mallardi, 2014b: 583-584), lo describen con una participación “en la definición de los puntos centrales del *contrato* que los *beneficiarios* deberán cumplir o la realización de visitas a los hogares con el fin de enseñar a los adultos a ser mejores padres”. Esto trae consigo una serie de cambios en la educación de los trabajadores sociales (Reisch, 2013).

De acuerdo con lo anterior surge la siguiente pregunta: ¿cómo el régimen de bienestar familiarizado influye en la práctica de los trabajadores sociales y en los saberes de los profesionales?

***d) La forma en que el neoliberalismo y el capitalismo influyen en la conformación de las prácticas de trabajadores sociales***

Trabajo social nace a partir del surgimiento de las políticas sociales estatales (Montaño, 2007), ya que es un implementador de éstas, las decisiones que son tomadas en las políticas sociales tienen repercusiones en los saberes y en las decisiones que el trabajador social toma en los servicios sociales (Montaño, 2007). Su práctica no está aislada de los cambios económicos, políticos y sociales; además tiene antecedentes en fenómenos como el capitalismo (Dussel, 2015).

En este sentido, cabe puntualizar que trabajo social “es una profesión contextual”, ya que puede considerarse como una actividad que cambia ampliamente dependiendo del contexto cultural en que se desempeñe (Taylor, 1999: 310). En palabras de Payne (1991, citado por Taylor, 1999) trabajo social ha sido también explicado como “un fenómeno construido socialmente”, el cual está determinado por “condiciones económicas, sociales y culturales en las que se desarrolla” (Taylor, 1999: 310).

Los actuales trabajadores sociales y los educadores de trabajo social estarían en estos momentos “determinando el papel de la profesión en la nueva síntesis de bienestar social que está surgiendo como consecuencia del neoliberalismo” (Cemlyn, 2008; Dudziak, 2005; Ferguson y Lavalette, 2007; Lavalette, 2011; Noble y Henrickson, 2011; Peters, 2009; Stanford, 2008; Weinberg, 2010, citados por Reisch, 2013: 729).

Según Montaño (2007: 3), trabajo social realiza su práctica entre una “tensión y contradicción”, por un lado, entre sus funciones “con la reproducción del sistema (a partir de los intereses hegemónicos del gran capital)” y por otro lado, “la defensa de derechos y conquistas sociales (a partir de demandas y luchas de las clases trabajadoras y subalternas)”. Es decir, trabajo social está condicionado por un lado, por los intereses del Estado y las



políticas sociales estatales, y por otro, el papel que tiene como defensor de los derechos humanos por los organismos internacionales y nacionales. Para Montaña (2007) lo ideal es que el trabajador social tome un papel político y no de mediador ante la contradicción y conflicto entre clases.

En este sentido, trabajo social está limitado a políticas sociales estatales “privatizadas, transferidas al mercado” y “focalizadas” (Montaña, 2007: 5), debido a que está inserto en un sistema neoliberal, trabajo social realiza su quehacer profesional restringido a trabajar con sujetos de asistencia social y no con ciudadanos de derechos de ciudadanía (Montaña, 2007). Aunado a esto, trabajo social hace su intervención con políticas focalizadas con recursos insuficientes para los sectores vulnerables, debido al sistema capitalista y régimen de bienestar en que desarrolla su práctica.

Los trabajadores sociales se enfrentan continuamente a una política y a un sistema limitado en recursos para intervenir con las necesidades y problemas sociales de la población. Trabajo social surge como profesión inserta en la división social del trabajo dominante en el sistema capitalista (Iamamoto, 2001). Existen cuestiones estructurales, por ejemplo, un sistema capitalista y neoliberal que genera pobreza, desigualdades y otras problemáticas que dan como resultado a sujetos de asistencia social o grupos vulnerables quienes son usuarios de intervención de trabajadores sociales. Iamamoto (2001) analiza dichos elementos que influyen en la intervención, pero hace énfasis en la cuestión estructural que empuja a que se den una serie de intervenciones asistenciales y focalizadas.

Así, la práctica del trabajador social depende de cuestiones políticas, sociales y económicas (Gümüşcü, Nygren y Khoo, 2015; Reisch, 2013), junto con el régimen de bienestar y la forma en que se dan los servicios sociales en los programas sociales. Según estos autores, las cuestiones de orden estructural dan forma a la intervención, en este sentido, el trabajador social se atiene a los marcos legales, normativos e institucionales para realizar sus prácticas. Desde esta perspectiva éstos enmarcan el quehacer profesional dentro de una institución, brindando las estrategias de intervención y las pautas o normas a seguir.

De acuerdo con Mallardi (2014a), tanto las políticas sociales, como las instituciones públicas del Estado son los espacios de inserción laboral de los trabajadores sociales; éstos desarrollan sus intervenciones en organizaciones que implementan programas y servicios sociales que abordan distintas problemáticas, tales como: violencia, educación, salud, desempleo, políticas de vivienda, entre otras (Mallardi, 2014a). Este autor menciona que el trabajador social realiza sus intervenciones en el “marco de la vida cotidiana de los usuarios”, pero con el ‘mandato’ de abordar sólo aquellas problemáticas que la institución social reconoce como “legítimas y susceptibles de intervención” (Mallardi, 2014a: 62).

En este sentido, Mallardi (2013) señala que la dimensión estructural (cuestiones políticas, económicas e institucionales) influyen en la metodología de acción de los trabajadores sociales. Es decir, para que una intervención se lleve a cabo está de por medio tomar en cuenta tres cuestiones: 1) la posición política que tiene el trabajador social, 2) las cuestiones económicas, por ejemplo, la gestión de recursos que se realiza y la disponibilidad de ellos para implementar programas sociales, y; 3) la intervención tiene que estar dentro de los objetivos institucionales y documentos oficiales nacionales, por ejemplo, el Plan Nacional de Desarrollo.

Autores como Montaña (2000a) y Netto (1997, citado por Montaña, 2000a) presentan un análisis de la génesis del servicio social; ellos mencionan que el trabajador social desempeña un papel vinculado a la ejecución de las políticas sociales. Montaña (2004) afirma que para pensar en cómo las transformaciones económicas, políticas y sociales (neoliberales) repercuten en la profesión de trabajo social, es necesario pensar desde su relación con las políticas sociales.

Lo anterior, como se ha mencionado anteriormente, influye directamente en los saberes y prácticas de los trabajadores sociales. Por ejemplo, tener acceso a diseñar y proponer cambios importantes en los programas sociales puede cambiar el rumbo de sus intervenciones. La posición política que tiene el trabajador social puede influir en sus saberes, ya que tiene acceso y participación para tomar decisiones importantes, por ejemplo, si un trabajador social tiene participación en la Cámara de Diputados va adquiriendo saberes legislativos y proponiendo cambios importantes que se verán reflejados en los programas sociales con los sujetos.

Son las políticas sociales un instrumento de intervención profesional del trabajador social. Según Montaña (2004) “...las reformas neoliberales son consideradas como afectando el ‘espacio’ profesional, sus ‘funciones’ o su ‘instrumental’ operativo” (Montaña, 2004: 4). En este caso, el autor hace referencia a que el recorte en las políticas sociales, las reformas del Estado, “los cambios radicales en el trato a la ‘cuestión social’, afectan significativa y expresivamente nuestra profesión” (Montaña, 2004: 6). Se entiende la política social como la “instancia privilegiada que crea el espacio de intervención profesional”; es el trabajador social quien es “el agente de implementación de la política social (instrumentalizado por esta) y no lo contrario”.

Por lo anterior, se visualiza entonces que trabajo social realiza su práctica en un contexto capitalista y con programas focalizados, además de estar sujeto a una serie de cambios políticos y económicos que guían su intervención (aunque es necesario realizar mayores investigaciones sobre cuáles son los otros elementos que pueden estar influyendo en su intervención). En su análisis, Reisch (2013) discute sobre el impacto que tienen estos cambios en la intervención y en la educación de los trabajadores sociales, él señala que el neoliberalismo está marcando retos para la profesión de trabajo social, impactando incluso la educación de trabajo social, por ejemplo, en “la misión de las universidades [...] y el propio proceso educativo” de trabajo social (Reisch, 2013: 716).

Este impacto del que habla el autor ha sido reflejado en la misión que tiene la profesión, aunque se hace hincapié en el reconocimiento de la justicia social, los trabajadores sociales han tenido cambios en su intervención y en sus procesos. Sobre estos cambios, Reisch (2013: 715) menciona algunos que han impactado a la profesión, por ejemplo: “la ampliación de la brecha en el ingreso y la riqueza [...] crecientes disparidades raciales y de clase en la salud y el cuidado de la salud mental, la educación, el empleo y la vivienda”. Dichos retos han traído una serie de repercusiones en la educación y práctica de trabajo social, ya que según Reisch (2013) la educación de trabajo social no ha podido responder a la diversidad demográfica y cultural.

Para comprender el impacto del neoliberalismo en la educación del trabajo social, Reisch (2013: 717) identifica las siguientes características:

- 1) La aceptación de la globalización económica como un “dato”, en particular el predominio de soluciones orientadas al mercado a los problemas económicos y sociales y el uso generalizado de un vocabulario orientado al mercado para caracterizar las relaciones que existían anteriormente fuera de o en oposición a las fuerzas del mercado (Marshall, 1975, citado por Reisch, 2013: 717).
- 2) El aumento de la especialización y la inseguridad del empleo en ámbitos ocupacionales que van desde la fabricación y las finanzas a los servicios sociales.
- 3) La primacía del desarrollo del capital humano individual en lugar de la creación de capital colectivo, social;
- 4) Y el uso de los mecanismos disciplinarios para regular la conducta humana en áreas tan diversas como el bienestar, la salud y la justicia penal (Soss, Fording, y Schram, 2011, citados por Reisch, 2013: 717).

Por lo tanto, esto significa que la aceptación del neoliberalismo tiene una importancia significativa en los actuales y futuros trabajadores sociales. De acuerdo con el autor, el enfoque del neoliberalismo, con mayor énfasis en el individuo, más que en las transformaciones estructurales “ha cambiado el enfoque de la práctica del trabajo social lejos de la resistencia y el cambio a la adaptación, capacidad de recuperación y el cumplimiento del ‘régimen disciplinario’ que las políticas neoliberales han producido” (Reisch, 2013: 718).

Lo anterior, nos lleva a reflexionar que el reto de los educadores de trabajo social y los profesionales es estimular a los estudiantes a ser más críticos y creativos en sus prácticas, tomando en cuenta el contexto neoliberal y el régimen familiarizado (en el caso de México) que se vive actualmente, esto representa un desafío para los trabajadores sociales el tener que participar en su práctica de manera más crítica y como menciona Reisch (2013: 728) “participar en un diálogo continuo sobre los factores ambientales e interpersonales que afectan a la prestación de servicios a las personas en necesidad”.

A partir de la literatura revisada surge la pregunta: ¿Cuáles son los saberes legos y técnicos de los trabajadores sociales en un régimen de bienestar familiarizado?

### ***1.3.2. Cuestiones individuales: apropiación teórica, ética y valores profesionales***

Las cuestiones individuales se refieren específicamente a la ética-política profesional. Hablar de ética se refiere a “los principios que deben guiar la acción”; es una dimensión fundante en los procesos de intervención, “encontrándose presente de manera inevitable y subyacente en cada una de las acciones que se realizan” (Miranda, 2007: 67). Concretamente, las cuestiones éticas tienen un significado importante en los procesos de intervención. Según Miranda (2007), no es posible pensar en procesos de intervención social que no estén fundados en una dimensión ética, ya que es un tema que siempre está vinculado al quehacer del trabajador social. Hablar de ética en la profesión, es describir la orientación de la acción profesional, es el marco referencial, son los valores y creencias que tienen los profesionales.

Las cuestiones éticas y políticas profesionales, son los factores personales y profesionales, específicamente los valores que fundamentan la intervención profesional y los objetivos que la orientan. De acuerdo con Mallardi y González (2014), en la intervención profesional se encuentran presentes valores, que son incorporados en los objetivos profesionales y dan cuenta de la ética profesional.

Además, Mallardi y Gianna (2011) señalan que la cuestión ética- política no queda sólo

limitada a un código de ética normativo, sino que atraviesa otros elementos de la intervención profesional: la teórica, la práctica y la política. Sobre ésta cuestión Oliva (2007, citado por Mallardi y Gianna, 2011) plantea que la finalidad de la intervención se traduce en procesos de intervención profesional que no son producto solamente de la posición que tiene el trabajador social, ni de la dirección política de la institución, “sino [que son producidos] por una compleja y dinámica relación que está determinada por diversos recursos, mediados por una articulación que se condensa en el arsenal operativo en un momento histórico determinado” (Mallardi y Gianna, 2011: 30).

En este estudio es indispensable hablar de los principios éticos y los valores profesionales de los que se apoyan los trabajadores sociales, ya que son parte de las cuestiones individuales que impactan a su práctica profesional. Es relevante hablar de los valores profesionales en los saberes y prácticas de trabajadores sociales para saber lo que conocen y de qué manera sirven para llegar al bienestar y a la calidad de vida de las personas.

Lo anterior nos hace suponer que existen saberes mezclados en las intervenciones, por ejemplo: saberes disciplinares, intereses institucionales, valores personales y propios del sentido común, hipotetizamos la comunicación de estos elementos que forman en su conjunto los principios y normas que siguen los trabajadores sociales en las instituciones.

De acuerdo con la literatura analizada surge la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los saberes legos que corresponden a los valores personales, profesionales e institucionales en los que se basan los trabajadores sociales en sus prácticas?

### ***1.3.2.1 Apropiación teórica***

Algunos estudios empíricos señalan que la relación entre la teoría y la práctica en trabajo social existe una brecha (Al-Brathen, 2010; Aldamigh, 1998; Clapton y otros, 2008; Parton, 2000; Sheldon, 1978, citados por Al-Ma'seb, Alkhurinej y Alduwaihi, 2015). Se ha documentado que el conocimiento y lo adquirido en la práctica “van de la mano” (Nygren y Soydan, 1997: 221) desde una perspectiva integral, se toma en cuenta el uso de la teoría y la práctica como elementos articulados (Nygren y Soydan, 1997: 221).

Además, también se ha analizado en otros estudios que la intervención profesional puede ser vista como un proceso complejo que demanda una “constante reflexión crítica a partir de un diálogo entre los componentes, y el conocimiento producido alrededor de éste; en la dinámica de la política social en que se inserta el ejercicio profesional, y el contexto de la realidad abordada” (Mosquera y Ramírez, 2012: 44).

La intervención profesional es entendida como “un proceso de construcción y transformación de lo social, como producto de las interacciones que se dan en un escenario y contexto determinados” (Mosquera y Ramírez, 2012: 49). En este sentido “el profesional reflexiona constantemente en torno a lo que se hace y se espera, y a la concepción de sujeto que desde las políticas y proyectos sociales se propone” (Mosquera y Ramírez, 2012: 49).

La apropiación teórica hace parte de los saberes y de la práctica de los trabajadores sociales, ya que la intervención es un proceso que se ve influenciado por diferentes conocimientos legos y técnicos. En la literatura (Mosquera y Ramírez, 2012) se ha documentado que la intervención no es sólo una serie de pasos preestablecidos y algo exclusivamente operativo,

sino que es una práctica que exige una reflexión teórica para comprender los problemas sociales y una capacidad analítica para entender las situaciones. Además, la apropiación teórica hace parte de los saberes y de la práctica de los trabajadores sociales, ya que no existe una metodología de conocimiento y de acción separadas una de la otra (Montaño, 2000b).

En este sentido, la apropiación teórica debe ser discutida para comprender los saberes que están ayudando y los que no están aportando para lograr el bienestar social. El estudio de los saberes está articulado con los conocimientos teóricos que ha adquirido el profesional y los que ha aprendido durante la experiencia. Esto sirve de apoyo para que el profesional pueda plantearse nuevos retos de conocimiento de la realidad y de su práctica profesional (Mosquera y Ramírez, 2012).

Como ya se ha mencionado, el estudio de los saberes ha estado presente en diversas investigaciones (Fargion, 2006; Mosquera y Ramírez, 2012), unos tienden a describir la práctica como aquella que tiene una mezcla de saberes (Fargion, 2006), mientras que otras (Mosquera y Ramírez, 2012) hacen referencia a distintos tipos de intervenciones y saberes.

Nuestra intención es recuperar lo que se dice tanto en literatura como también desde los discursos de los trabajadores sociales mexicanos. Aunque se ha señalado en los estudios anteriores que la práctica es vista desde diferentes perspectivas, se requieren de mayores estudios que profundicen en cuáles han sido los saberes que han funcionado para llegar al bienestar social, y cuáles otros no han dado solución a las problemáticas actuales en el país.

Por lo anterior, nos preguntamos: ¿Cuáles son los saberes legos y técnicos que se movilizan en la práctica de trabajadores sociales en el contexto de un régimen de bienestar familiarizado?

#### **1.4. Políticas familiares en México: contexto de un régimen de bienestar familiarizado**

Para centrarnos en los saberes de los trabajadores sociales es indispensable discutir sobre las políticas familiares en México. Desde el estudio de Hantrais (2004) se hace una clasificación sobre las políticas familiares, similar a la que hace Esping-Andersen (1990; 2001) y en donde señala que existen cuatro tipos de políticas: defamiliarizadas, parcialmente defamiliarizadas, familiarizadas y refamiliarizadas. En este apartado se explicarán específicamente las familiarizadas, ya que México, en estos últimos años ha tenido este tipo de políticas<sup>9</sup>.

Las políticas familiarizadas corresponden a un régimen de bienestar de tipo conservador (Esping- Andersen, 1990) donde existe una influencia significativa por parte de la iglesia y donde el rol de la familia es el de asumir las responsabilidades de sus miembros. Es decir, la centralidad de las responsabilidades está en que la familia tiene que asumir el cuidado y los costos que esto implica para dar atención a las necesidades de sus miembros. La cobertura de los servicios sociales es parcial, donde los criterios para definir a los sujetos de atención son los que establece la Ley de Asistencia Social en México (Diario Oficial de la Federación, 2018): características físicas, de salud mental, jurídicas y sociales; donde la pobreza representa uno de los criterios más importantes a la hora de seleccionar a los beneficiarios y focalizar los servicios sociales.

Los trabajadores sociales en México realizan su intervención bajo una política familiarizada (Mancinas, Rodríguez y Martínez, 2017), su intervención es clave en los servicios sociales y se basan en tres grandes marcos en las políticas sociales: normativo, institucional y de medidas

---

<sup>9</sup> Las políticas familiares serán explicadas de manera más amplia en el marco teórico.

programáticas<sup>10</sup> dentro de sus áreas de intervención. Aunque estas políticas sociales cambian de sexenio en sexenio.

La política familiarizada en México se ha visto reflejada desde los programas sociales que existen para beneficiar a las personas en situación de pobreza, durante el sexenio de Enrique Peña Nieto en México existía el Programa de Inclusión Social Prospera (antes llamado Oportunidades), el cual básicamente buscaba dar atención a las familias en situación de pobreza por medio de las transferencias condicionadas.

En una evaluación cualitativa (Escobar y González de la Rocha, 2008) del programa Oportunidades realizada en una zona rural se afirmó que el programa sí había tenido cambios en el gasto de las familias, por ejemplo se presentaron transformaciones en el gasto alimentario, las mujeres entrevistadas habían afirmado que los apoyos del programa daban para comer, por ejemplo alimentos de bajo costo como son los frijoles, y el día en que se daban los apoyos podían comprar poca carne. En dicho estudio las mujeres, quienes se encargaban de administrar el dinero de los apoyos, afirmaron que tenían que disminuir el dinero destinado para alimentos para poder pagar el transporte escolar de los hijos (Escobar y González de la Rocha, 2008). Esto refleja que en los últimos años, entre los programas más importantes del gobierno, han sido insuficientes y no han dado solución para cubrir las necesidades básicas de los beneficiarios.

Lo que también vale la pena resaltar del programa Oportunidades es que aunque los apoyos buscaban solucionar las necesidades de alimentación, las personas lo utilizaban en otras áreas, por ejemplo educativas, o incluso en otros gastos como en las compras a crédito para pagar muebles y para pagar los servicios de la casa (agua, electricidad y gas). Es decir, aunque sí se ampliaba el apoyo para destinarlo a los gastos diarios de alimentación y de servicios, también las familias se endeudaban para hacerse de cosas y con ello tener una mejor calidad de vida (Escobar y González de la Rocha, 2008).

También, una de las debilidades que tenía el programa Oportunidades era la sobrecarga que se les daba a las mujeres beneficiarias, ya que ellas tenían que cumplir con una serie de corresponsabilidades, de hecho se documentó que existían dificultades en algunos hogares, ya que las beneficiarias habían manifestado que existían incompatibilidades entre las corresponsabilidades del programa y las cargas femeninas que tenían en el hogar, lo que hacía que las mujeres se les complicaba cumplir con todas sus actividades al mismo tiempo (Escobar y González de la Rocha, 2008). Entre algunas de las corresponsabilidades que se les pedía a las familias eran: inscribir a los niños y jóvenes en el sistema escolar, registrarse oportunamente en las unidades de salud, asistir a las citas en los servicios de salud y participar en talleres comunitarios para el cuidado de la salud.

Aunque las acciones que se pedían por parte del programa eran positivas para la salud y la educación de los miembros de la familia, son las mujeres quienes se tenían que hacer cargo tanto de las actividades del hogar (hacer de comer, planchar, lavar, hacerse cargo de niños y adultos mayores, entre otras cosas) como de dichas corresponsabilidades, las cuales tenían que cumplir si querían ser parte del programa, de lo contrario, quienes no cumplían con ellas eran dadas de baja.

---

<sup>10</sup> Véase Huenchuan (2003).

Entonces, dicho programa correspondía a una política familiarizada, ya que son las familias, en especial las mujeres, las que tenían que hacerse cargo del cuidado y de otras actividades para poder tener los apoyos necesarios para tener alimentación, educación y salud. En este caso el Estado tomaba el papel de facilitador de los servicios sociales, tomando en cuenta criterios de inclusión en sus programas, los cuales se basan en que la incorporación y permanencia en el programa se define con base en sus condiciones socioeconómicas y demográficas a través de su ingreso mensual per cápita estimado. Lo que hace que el Estado tenga un papel menos central en las responsabilidades de las familias, entregando servicios parciales y focalizados a las familias.

Hoy en día el Presidente de México Andrés Manuel López Obrador apostó más por dar apoyos a través de distintos programas sociales que buscan dar atención a grupos vulnerables, enfocando sus programas con una definición de sujeto con base en sus derechos de ciudadanía, por ejemplo:

- Apoyo a la Educación: “Becas para el Bienestar Benito Juárez”, el cual consiste en dar \$1,600 pesos mexicanos por bimestre a niños y jóvenes. El principal objetivo es garantizar y fortalecer una educación inclusiva y equitativa de calidad, desde la educación básica, el nivel medio superior y el superior, para que las nuevas generaciones tengan la oportunidad de desarrollar capacidades y mejorar sus condiciones de vida. El apoyo se le da a los niveles de preescolar, primaria y secundaria.
- Apoyo a la Salud: apoyos universales a través del “Instituto de Salud para el Bienestar”.
- Apoyos para los Adultos Mayores: se les dan apoyos a los adultos mayores a través del programa “Pensión para el Bienestar de los Adultos Mayores” el cual consiste en los depósitos de dinero a los adultos mayores de 68 años.

Esto nos hace analizar que en México las prácticas de los trabajadores sociales se realizan bajo políticas familiarizadas, por lo tanto, los profesionales además de sus herramientas metodológicas tienen que limitarse a lo que ofrece la política social en México (por ejemplo, recursos limitados), lo cual puede tener un impacto significativo en los saberes y prácticas con las familias.

Por ello, consideramos que son tres las dimensiones teóricas que deberán ser analizadas en este estudio para conocer más sobre los saberes y las prácticas de los trabajadores sociales: 1) dimensión ontológica (concepto de familia y sujeto), 2) dimensión epistemológica, teórica y metodológica (saberes especializados de cada área y la concepción de la realidad, protocolos, estrategias de intervención y funcionamiento institucional), y; 3) dimensión ético-política. Estando presentes saberes tanto técnicos, como legos en cada una de las dimensiones mencionadas.

En el caso de la dimensión ontológica se analizó su concepto de familia y los valores familiares del trabajador social, así como también la forma en que es definido el sujeto de intervención. Se tomó la decisión de considerar dichos elementos como parte de la dimensión ontológica, ya que se recuperan los discursos y significados a partir de los cuales es concebido el sujeto.

En cuanto a la dimensión epistemológica se analizó la concepción de la realidad y los saberes especializados de acuerdo con las áreas de intervención analizadas (salud, desarrollo social,

asistencia social, violencia y educación) en donde realiza su práctica el trabajador social. En este caso se consideraron los saberes aplicados en los programas sociales de cada una de las áreas.

Con respecto a la dimensión metodológica se estudiaron las estrategias de intervención y los saberes que tienen los trabajadores sociales en cada uno de los programas sociales. En este caso se analizaron las cuestiones más operativas, específicamente los conocimientos sobre las técnicas, instrumentos y funciones que se realizan en cada uno de los programas.

Se tomó la decisión de incluir dichas dimensiones, ya que el paradigma hermenéutico en el cual nos basaremos, considera que es importante estudiar a los participantes desde su historia familiar (contexto inmediato) hasta el contexto universal (cultural, social, histórico) (Anderson, 1999, citado por Arroyo, 2017). En este sentido, tomando en cuenta dichas dimensiones y la perspectiva hermenéutica, se investigaron todos los saberes en los discursos de los trabajadores sociales, sin importar si éstos son legos o técnicos (científicos, filosóficos, entre otros).

De acuerdo con la literatura revisada, surgen las siguientes preguntas: ante la influencia estructural, normativa, teórica, ética e institucional, ¿A partir de qué saberes (legos y/o técnicos) parte el trabajador social para conocer la realidad social y para realizar intervención en un régimen de bienestar familiarizado?, ¿Cuáles son los saberes metodológicos de los trabajadores sociales en un régimen de bienestar familiarizado?, ¿Cuáles son los saberes jurídicos (por ejemplo, leyes nacionales e internacionales) que se movilizan en la práctica de los trabajadores sociales en un régimen de bienestar familiarizado?, y; ¿Cuáles son los saberes médicos y psicológicos de los trabajadores sociales en un régimen de bienestar familiarizado?

## **1.5. Justificación**



En los estudios que se han revisado (Ben-Porat y Itzhaky, 2015; Gümüscü, Nygren, Khoo, 2015; Shier y Graham, 2015) se ha podido encontrar que existen innumerables factores que pueden estar influyendo en la práctica de los trabajadores sociales, sin embargo, no se ha podido encontrar literatura en México que incluya un análisis sobre los saberes legos y técnicos de los trabajadores sociales y los factores que están impactando sus marcos interpretativos.

En México se ha documentado poco sobre el tema de los saberes de los trabajadores sociales, básicamente se han hecho críticas en relación con los conocimientos utilizados. En los últimos años se ha mencionado que históricamente el trabajador social se ha desempeñado como auxiliar de otras profesiones y sin participación en el diseño y planeación de las políticas sociales (López, Ribeiro y Cabello, 2007), es decir, que existe una insuficiencia de saberes técnicos para realizar funciones de diseño y planeación.

En esta investigación el interés principal está basado en cómo las prácticas de los trabajadores sociales pueden estar permeadas de saberes teóricos y no teóricos para poder afirmar científicamente cómo esa práctica está o no fundamentada. Para lograr esa afirmación se consideró que se requería de este tipo de estudios desde el posicionamiento hermenéutico para saber en profundidad cuáles son dichos saberes que se movilizan en la práctica, sin desdeñar ni técnicos ni legos.

Este estudio nos ayudó a comprender las intervenciones de los trabajadores sociales y cómo influyen los saberes, tanto técnicos como legos en la prácticas, desde el régimen de bienestar familiarizado. Para comprender dichas prácticas, requerimos de los discursos de los trabajadores sociales y de interpretar los significados que están contruidos con base en ideologías, teorías y modelos. El problema de investigación que se identificó con base en los estudios citados, es que existe un desconocimiento del impacto de los saberes de los trabajadores sociales en un régimen de bienestar familiarizado. Esta investigación nos ayuda a conocer y analizar los saberes técnicos y legos de los profesionales y su impacto en la práctica.

Actualmente se ha puesto poca atención en lo que sí se hace en la práctica de los trabajadores sociales, en los últimos años se ha hecho mayor énfasis en el “deber ser de la práctica”, principalmente en estudios que indican (Matus, 2002) la importancia de incluir una teoría en las intervenciones de los trabajadores sociales. Lo que se pretende en la presente investigación es de recuperar todos los saberes sin jerarquizarlos, que unos son mejores que otros, resaltar cómo se movilizan en la práctica y a partir de ahí lograr mejores intervenciones en los programas sociales. Poco se ha estudiado sobre los conocimientos legos y es desde ahí donde se tiene que iniciar el análisis crítico y reflexivo de la práctica.

En este sentido, la práctica de los trabajadores sociales en sus campos de acción debe ser pensada desde una “pluri-versalidad epistemológica” (WALSH, 2007, citado por Gómez, 2014: 92), donde se tome en cuenta el diálogo con otras formas de conocimientos “que no necesariamente se generan en ámbitos académicos o científicos...”.

Son necesarias mayores investigaciones sobre el estudio de los distintos tipos de saberes debido al papel que tienen los trabajadores sociales en los servicios sociales, ya que son el primer contacto en las instituciones, su papel es muy importante, por ejemplo en el diagnóstico e investigación familiar en las instituciones. Por ello, es necesario un mayor análisis sobre los

saberes legos y técnicos de los trabajadores sociales, ya que estos conocimientos tienen repercusiones en las decisiones que se toman en los programas y proyectos sociales.

También, se requieren mayores investigaciones en México, ya que existen pocos estudios y los que se han hecho corresponden a otros contextos y regímenes de bienestar (Fargion, 2006; Mosquera y Ramírez, 2012). Actualmente, en México no existe un estudio que se centre únicamente en los saberes legos y técnicos de los trabajadores sociales en un régimen de bienestar familiarizado tomando en cuenta los factores estructurales e individuales que impactan en la práctica de los profesionales.

Además de lo anterior, cabe señalar que pocas investigaciones (Vivero-Arriagada, 2017) se enfocan en analizar la práctica de los trabajadores sociales desde un enfoque interpretativo/hermenéutico. El análisis se ha centrado tomando como referencia lo que menciona Arroyo (2017) cuando señala la importancia de la interpretación circular de la realidad, haciendo que el investigador analice y comprenda los discursos de los participantes, logrando una meta-interpretación en el análisis de los discursos. El estado actual en las investigaciones en trabajo social exigen urgentemente un análisis desde el posicionamiento hermenéutico y su actual relevancia en las prácticas desde el trabajo social, la cual busca comprender los significados de los sujetos e interpretar sus discursos tomando en cuenta la dinámica familiar (historia familiar) y su contexto (cultura, relaciones, entre otros).

En esta investigación se utilizó dicho método centrándonos en la igualdad entre investigador y participante, dando oportunidad al trabajador social a dialogar con el investigador desde una perspectiva horizontal para construir conocimiento a partir del diálogo, respetando los discursos de los trabajadores sociales.

Además de lo anterior, por medio de esta investigación y con el apoyo de la perspectiva hermenéutica se tiene un avance científico centrado en las prácticas de los profesionales, en cómo los elementos individuales tienen o no un impacto en los saberes de los trabajadores sociales y en sus prácticas. La finalidad de esta investigación es analizar todos los elementos que están presentes en una intervención, para así responder a las preguntas de investigación y lograr el objetivo de analizar los saberes legos y técnicos de los trabajadores sociales.

El otro elemento que poco se ha estudiado sobre trabajo social es el análisis del régimen de bienestar familiarizado en las intervenciones, uno de los aportes de esta investigación es que está centrado en los saberes y no sólo en las prácticas que se realizan en éste régimen. Al incluir el análisis de los regímenes de bienestar en este estudio se analizó la forma en que impactan las cuestiones estructurales en los programas sociales y en los saberes de los trabajadores sociales, reflejando la dificultad que existe para los trabajadores sociales cumplir con los objetivos propuestos en los programas sociales: la calidad de vida, desarrollo y bienestar social.

**1.6. Pregunta central:** ¿A partir de qué saberes (legos y/o técnicos) parte el trabajador social para conocer la realidad social y para realizar intervenciones en un régimen de bienestar familiarizado?

#### **1.6.1. Preguntas específicas:**

- ¿Cómo el régimen de bienestar familiarizado influye en la práctica de los trabajadores sociales y en los saberes de los profesionales?

- ¿Cuáles son los saberes legos y técnicos que se movilizan en la práctica de trabajadores sociales en el contexto de un régimen de bienestar familiarizado?
- ¿Cuáles son los saberes legos que corresponden a los valores personales, profesionales e institucionales en los que se basan los trabajadores en sus prácticas?
- ¿Cuáles son los saberes metodológicos de los trabajadores sociales en un régimen de bienestar familiarizado?
- ¿Cuáles son los saberes jurídicos (por ejemplo, leyes nacionales e internacionales) que se movilizan en la práctica de los trabajadores sociales en un régimen de bienestar familiarizado?
- ¿Cuáles son los saberes clínicos y psicológicos de los trabajadores sociales en un régimen de bienestar familiarizado?

**1.7. Objetivo general:** analizar la influencia de los saberes legos (sentido común) y técnicos (operativos, de las políticas sociales, filosóficos, científicos y disciplinares) que se movilizan en la práctica de los trabajadores sociales en el contexto de un régimen de bienestar familiarizado en distintos campos de intervención (salud, desarrollo social, protección infantil, educación y asistencia social) en el Área Metropolitana de Monterrey, Nuevo León, México.

#### **1.7.1. Objetivos específicos:**

- Analizar los saberes legos (del sentido común) de trabajadores sociales en un régimen de bienestar familiarizado específicamente en distintos campos de intervención (salud, desarrollo social, educación, asistencia social y protección infantil) del Área Metropolitana de Monterrey (AMM).
- Analizar los saberes técnicos (filosóficos, científicos, disciplinares, de las políticas sociales y/o de la administración) de trabajadores sociales que realizan su práctica en un régimen de bienestar familiarizado en distintos campos de intervención (salud, desarrollo social, educación, asistencia social y protección infantil) del AMM.

El estudio está centrado en el análisis de los saberes de los trabajadores sociales que realizan su práctica en instituciones públicas de los servicios sociales del AMM en México. Se realizó un estudio cualitativo con enfoque hermenéutico, se entrevistaron a cinco trabajadoras sociales a través de la aplicación Zoom, se realizó también un grupo de discusión con tres trabajadoras sociales, se analizaron formatos de los manuales de procedimientos que utilizan los trabajadores sociales y se realizó un grupo de WhatsApp con las trabajadoras sociales a las que se les aplicó la entrevista a profundidad. Se seleccionaron a trabajadoras sociales que laboran en distintos campos de acción: salud, desarrollo social, educación, asistencia social y protección infantil. Se analizaron los dos tipos de saberes para comprender como impactan en sus prácticas.

## CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se describen los conceptos teóricos que guían el análisis de esta investigación. Como ya se ha mencionado, el posicionamiento teórico-metodológico en el que nos basamos es el hermenéutico, ya que es el más adecuado para interpretar los discursos de los sujetos, en este caso para analizar los saberes técnicos y legos de trabajadores sociales.

Nos basamos en los pioneros de la hermenéutica para explicar dicha perspectiva y sus conceptos teóricos, además nos enfocamos en la clasificación de Giddens (1993) para explicar ambos tipos de saberes (legos y técnicos).

Desde dicha perspectiva, los saberes legos, como se ha comentado en el capítulo del planteamiento del problema se refieren a los conocimientos del sentido común, o bien, de la experiencia que el profesional adquiere en su quehacer profesional. Por otra parte, los saberes técnicos corresponden a los conocimientos que surgen a partir del análisis de una teoría.

Este capítulo está dividido en dos partes: 1) en los elementos estructurales que influyen en la intervención, y; 2) los elementos individuales que afectan a las prácticas, explicados desde la posición hermenéutica como perspectiva de análisis. Al finalizar este capítulo se recuperan los conceptos teóricos, tanto de la perspectiva hermenéutica, como de las críticas al trabajo social para la construcción de categorías teóricas y analíticas, también se explican las repercusiones negativas del quehacer profesional y de qué manera afectan a los saberes y prácticas de los trabajadores sociales.

### 2.1. Dimensiones que dan forma a la práctica de trabajadores sociales

En los últimos años se ha documentado que la práctica de los trabajadores sociales está influenciada por diversas dimensiones (Mosquera y Ramírez, 2012) y que las intervenciones no dependen sólo de los conocimientos teóricos adquiridos, sino que también existen cuestiones de orden estructural que afectan (positiva como negativamente) a los procesos y prácticas sociales (Mallardi, 2013).

Las cuestiones económicas, políticas, sociales, culturales y ambientales han hecho que se impongan nuevos retos a la intervención de los trabajadores sociales y a su fundamentación: “al cuerpo epistemológico, teórico, conceptual, metodológico y ético político del trabajo social” (Prieto y Romero, 2009: 73). Uno de los ejemplos más claros son las intervenciones de los programas sociales de los últimos años, tal es el caso del programa Prospera (operado también por trabajadores sociales) en donde funcionaba a través de transferencias condicionadas, ya que dependen de la disponibilidad de recursos y acuerdos políticos.

De acuerdo con la literatura consultada, la intervención ha sido estudiada desde diferentes enfoques (Gordillo, 2007; Karsz, 2007; Matus 2002; Zúñiga, 1994). La intervención del trabajo social es una forma de acción social, que se compone de “supuestos ideológicos, políticos, filosóficos, con propuestas metodológicas”. En este proceso existe un conjunto de conocimientos sobre los problemas sociales, sobre “actores, situaciones y circunstancias para promover su desarrollo humano; reconocer diferentes realidades subjetivas, desde perspectivas

particularizantes; se apoya en teorías sociales que juegan un papel explicativo y guían el conocimiento, proceso y resultados” (Corvalán, 1996, citado por Gordillo, 2007: 122).

Históricamente, se le ha considerado al trabajo social como una disciplina ejecutora de lo que otras disciplinas elaboran y como aquella que ha tenido una visión filantrópica en sus intervenciones. El trabajador social es un profesional que realiza su práctica en situaciones concretas, con distintas problemáticas, haciendo investigación en sus intervenciones para realizar cambios y coparticipando con los actores (Kisnerman, 1998: 153).

El trabajador social es un profesional “que opera en un área específica, enfrentando con las personas involucradas una amplia gama de necesidades y problemas sociales” (Kisnerman, 1998: 169). Éste tiene funciones y roles específicos en las instituciones para trabajar de manera conjunta con las personas, con las familias y con las comunidades. Los trabajadores sociales actúan bajo distintas realidades, tanto políticas y culturales, como socioeconómicas que afectan, limitan y tienen un impacto en su intervención (Kisnerman, 1998). El desempeño de los trabajadores sociales tiene que ver con otros contextos, por ejemplo el político, que determina las acciones de los distintos programas y proyectos de gobierno en los que trabaja el profesional, además de que realiza su práctica en organizaciones no gubernamentales. El trabajador social es un actor clave en la operación de las políticas familiares (Mancinas, Rodríguez y Martínez, 2017).

En los últimos años se ha documentado que su intervención está dentro de un contexto político y social; esto ha sido investigado por trabajadores sociales como Hutchinson y Oltedal (2000). Para mostrar el contexto dinámico en el que el trabajo social desarrolla su práctica, Hutchinson y Oltedal (2000) muestran la influencia que éste tiene en los problemas sociales y en los procesos en la sociedad, al mismo tiempo que estos lo determinan. Además, consideran que los profesionales se apoyan tanto del marco institucional, como de sus modelos de comprensión y acción para realizar su práctica. Ellos mencionan que la disciplina de trabajo social tiene que realizar su práctica con distintos conocimientos teóricos y modelos de intervención que puedan dar solución a los distintos problemas sociales que son influenciados por el clima político, social y económico (Hutchinson y Oltedal, 2000).

Sobre lo anterior, de acuerdo con Parra (2005, citado por Prieto y Romero, 2009: 74) y Mosquera y Ramírez (2012: 45), el trabajo social es un proyecto profesional que implica una serie de dimensiones que se articulan entre sí:

- **Dimensión teórica- metodológica:** es la que permite entender que el trabajo social como profesión, se encuentra en una visión “analítica de mundo, sociedad y hombre, a partir de la cual se comprende y analiza la realidad social y se fundamenta un cierto tipo de práctica” (Parra, 2005; citado por Prieto y Romero, 2009). Es decir, es la reflexión que se hace desde conceptos teóricos que permite la visión operativa e instrumental. En esta dimensión, “se articulan: el método, las técnicas, los instrumentos, las funciones, los roles, los tipos y niveles de intervención; como aspectos claves para comprender lo metodológico en la práctica profesional” (Mosquera y Ramírez, 2012: 45). La dimensión epistemológica se refiere a la comprensión de la realidad, a partir de conocimientos, teorías y fundamentos. Según las autoras “se ubican aquí como elementos claves la fundamentación teórica y

conceptual, y el objeto de intervención y conocimiento” (Mosquera y Ramírez, 2012: 45).

- **Dimensión deontológica:** “este eje tiene que ver con la naturaleza de la profesión y de la intervención” aunque Mosquera y Ramírez (2012: 45) la llaman de tipo ontológica, en este documento se percibe más de forma deontológica, donde se ubican los valores que promueve la profesión.
- **Dimensión ontológica:** esta dimensión se refiere a la noción del otro “y la identidad profesional, sin las cuales es impensable el ejercicio profesional, en tanto los sujetos son los portadores de las situaciones a transformar; y la identidad, si se puede decir así, es el punto de referencia de la actuación” (Mosquera y Ramírez, 2012: 45).
- **Dimensión operativa- instrumental:** “permite aproximar el modo como la dimensión teórico-metodológica se operacionaliza a través de determinados instrumentos y técnicas” (Parra, 2005). Según el autor, la acumulación de las técnicas no es suficiente en la intervención, sino que se deben construir vínculos entre métodos y técnicas “que posibilitan operacionalizarlos, además de permitir comprender la transformación de realidades y entender los instrumentos como medios, ubicar el valor ético de la acción” (Parra, 2005; citado por Prieto y Romero, 2009).
- **Dimensión ético- política:** se refiere a la reflexión que se realiza en el quehacer profesional y el papel que el profesional desempeña. Además, “se asume un compromiso a nivel profesional, así como social, al incidir en situaciones problemáticas, en la producción de conocimiento, y en la reflexión constante entre los componentes de la intervención y la realidad”. En dicho eje “se ubican las intencionalidades, los principios, los valores y apuestas profesionales” (Mosquera y Ramírez, 2012: 45), “a través de nuestra intervención profesional, ponemos en juego determinados valores y proyectos que orientan y dan dirección a nuestras acciones; por la inserción en la división social y técnica del trabajo, las acciones profesionales contienen un carácter político” además, “se debe comprender el individuo como sujeto histórico, político y social, constructor y transformador, receptor y reproductor; las relaciones están basadas en la conciencia, sociabilidad y libertad” (Kisnerman, 1998, citado por Prieto y Romero, 2009: 75).

Desde distintos enfoques se ha resaltado que la dimensión teoría es uno de los elementos que son considerados importantes y que contribuyen en toda intervención, desde una perspectiva crítica, Matus (2002) analiza dicha dimensión y en su estudio resalta que la práctica requiere de la aplicación de conocimientos teóricos. Aunque cabe señalar que la dimensión teórica es una de las más importantes, ya que se enfoca en los saberes de los trabajadores sociales que guían toda intervención, también es necesario considerar a las otras dimensiones que también tienen una parte fundamental en las intervenciones. En esta investigación consideramos que todos los tipos de saberes que existen en la prácticas son importantes, sin importar si éstos son teóricos o no teóricos.

Sobre la dimensión operativa e instrumental, Oliva y Garday (2014: 48) señalan que los profesionales del trabajo social reconocen que entre las actividades que realizan de manera frecuente en la intervención son las siguientes: “*entrevistas, acciones de orientación y derivación, seguimiento de casos, visitas domiciliarias, distribución de recursos, recepción y evaluación de solicitudes, elaboración de informes, registro de actuaciones, coordinación con*

*otros servicios*”. Éstas actividades no son esporádicas, sino que “son inherentes a los procesos de intervención del trabajo social realizándose con distintas finalidades y condicionantes” (Olivia y Garday, 2014: 48).

Desde ésta perspectiva, también se ha mencionado en los estudios que los profesionales naturalizan esas actividades y actúan desde el “sentido común” (Oliva y otros 2008, citado por Oliva y Garday, 2014). Cabe señalar que existen pocos estudios sobre los saberes legos de los trabajadores sociales. Aunque en los estudios no se profundiza mucho sobre todos los tipos de saberes, sí se ha mencionado que la práctica está cargada de conceptos no teóricos para guiar las intervenciones. En este sentido, desde estudios más críticos (Matus, 2002) se hace énfasis en que la práctica requiere de la aplicación de conocimientos teóricos. En esta investigación, lo que se busca es recuperar todos los saberes sin enfocarnos sólo en el “deber ser” de la práctica.

Otros de los elementos que es necesario discutir, es lo que tiene que ver con los procesos o factores institucionales los cuales son externos a la práctica y que tienen un impacto en la intervención, ya que existe una imposición por parte de las instituciones sociales; un claro ejemplo son las prácticas asistenciales que se le imponen al trabajador social, o las formas de vigilancia para que los usuarios puedan tener acceso a los servicios sociales. Esto lo señalan Oliva y Garday (2014: 50) en su análisis sobre la práctica de los trabajadores sociales, cuando afirman que desde posturas asistencialistas “los profesionales del trabajo social no requieren mucho más que gestiones de tipo burocráticas, ya sea que estén basadas en criterios preestablecidos para el otorgamiento de prestaciones o en los distintos mecanismos de control sobre la vida cotidiana”, los procesos de ofrecer prestaciones o servicios están determinados por procedimientos institucionales ya establecidos y funciones que están asignadas al personal.

Superar las prácticas asistenciales implica mayores esfuerzos por parte de los trabajadores sociales, ya que las prácticas institucionales posicionan al usuario como pasivo y receptor de servicios, existe claramente una influencia estructural que va más allá de lo que el mismo profesional puede hacer para cambiar su práctica. Para Oliva y Garday (2014: 54) “no se trata de meros procedimientos de otorgar recursos, sino que implica análisis de determinaciones, reflexión conjunta, realización de propuestas”. Por lo tanto, es necesario que el profesional tenga un conocimiento de la variedad de servicios en su espacio ocupacional, tomando en cuenta no sólo las formas de intervención asistenciales, sino que es indispensable, además, que realice reflexiones sobre la práctica que realiza, así como diseñar programas y proyectos creativos en su ejercicio profesional. Así, la práctica tendría que pensarse desde una perspectiva crítica, donde se plantea que la realidad o la sociedad puede ser transformada, enfocándose más en el cambio social a través de la conciencia reflexiva crítica (Mancinas, Zúñiga y Arroyo, 2017).

### **2.1.1. Elementos estructurales que influyen en la práctica: historia del capitalismo y el régimen de bienestar familiarizado**

Antes de analizar el régimen de bienestar, es necesario resaltar que trabajo social “nace en la modernidad [...] a partir de los contextos institucionales, políticos, económicos, sociales y culturales en que tiene lugar el capitalismo industrial, el Estado democrático, la acción de la iglesia y la ciencia” (Gómez- Hernández, 2015: 1). Es decir, trabajo social no está aislado de los cambios que ocurren en el marco político y económico más amplio, tiene antecedentes de los fenómenos que han ocurrido al mismo tiempo que la modernidad: el “...eurocentrismo, el colonialismo y el capitalismo” (Dussel, 2015).

Sobre la dimensión estructural otros autores (Mallardi, 2013) hacen referencia a su relación con los procesos de intervención en trabajo social. Por un lado, la dimensión estructural está constituida por las cuestiones políticas, económicas e institucionales que el profesional debe de tomar en cuenta para otorgar los servicios sociales. En dicha dimensión, se debe considerar cuáles son las visiones y objetivos que éstos tienen en torno al problema, su capacidad de intervención y las relaciones con otros actores relevantes. En lo que refiere a las cuestiones institucionales, se identifica a las distintas organizaciones que puedan tener relación con la situación problemática sobre la cual se interviene, y se consideran tanto los recursos y prestaciones que disponen, como las posturas y objetivos que persiguen frente a las situaciones atendidas (Mallardi, 2013).

Además, el autor hace referencia a tres cuestiones estructurales que hay que tomar en cuenta para analizar la viabilidad de toda intervención social:

- 1) Política: se refiere a la capacidad política que tiene el profesional de realizar la intervención, es decir se refiere a la gestión del profesional a nivel político y su papel en el diseño de políticas.
- 2) Económica: implica que el profesional debe analizar la disponibilidad de los recursos económicos y materiales que constituyen el sustento de la estrategia planificada.
- 3) Institucional-organizativa. implica considerar la dinámica institucional en la cual se desempeña el profesional; en ésta la intervención tiene que estar inserta en los objetivos y políticas de la institución.

Es decir, la influencia estructural considera que el profesional del trabajo social desarrolla su intervención en organizaciones que implementan políticas y servicios sociales que abordan distintas situaciones problemáticas (por ejemplo, educación, salud, desempleo, entre otros). Es decir, según esta perspectiva, el trabajador social interviene únicamente en aquellas cuestiones que la institución reconoce como legítimas y susceptibles de intervención. Oliva y Gardey (2014) también hacen referencia a estos elementos como institucionales, dinámicas organizacionales y objetivos políticos que están presentes en la práctica del trabajador social.

El análisis de dicha influencia estructural implica considerar lo siguiente:

- a) La situación problemática atendida.
- b) Los objetivos de la institución y todos aquellos objetivos en los que se inserta el trabajo social y;



- c) La política general de la institución y los programas vinculados al trabajo social, así como los recursos con los que cuenta el profesional para su intervención. También se toman en cuenta en esta dimensión, la organización y los actores sociales; se considera a los actores sociales relevantes para la intervención profesional, identificando posturas, intereses y recursos (Mallardi, 2014a).

Además de lo ya señalado en este capítulo, otra de las cuestiones que se explicarán en el próximo apartado son la forma en que los regímenes de bienestar tienen influencia en el trabajo social y en la definición de los sujetos de intervención.

### **2.1.2. El régimen de bienestar: su influencia en el trabajo social y en las políticas familiares**

Mucho se ha mencionado sobre el estudio de los regímenes de bienestar, especialmente en Europa occidental (Esping- Andersen, 2000). Orloff (2001, citado por Medrano y Velázquez, 2016) señala que “[...] la definición de distintos tipos de sistema de bienestar está sujeta a varias dimensiones” que tienen que ver con tres cuestiones centrales:

1. En términos de provisión social: en cuanto a la elegibilidad y cobertura de los servicios sociales que se ofrecen, además de la definición del sujeto en los programas sociales, por ejemplo si toma forma como sujeto de derechos o sujeto de asistencia discrecional y también una de las cuestiones importantes también es la cobertura de servicio, las cuales pueden ser de tipo focalizada o universal.
2. La forma en que se divide el bienestar entre Estado, mercado y familia, específicamente depende de la participación que tienen estos tres actores en la provisión del bienestar a las personas.
3. Los patrones de estratificación en la provisión de bienestar: se refiere a los efectos del régimen en la desigualdad en el acceso a recursos “[...] así como sus efectos en la conformación de identidades sociales y políticas, así como intereses creados, de las personas, en el contexto de la demanda de beneficios o servicios por parte de los mismos” (Medrano y Velázquez, 2016: 203).

En cada sistema de bienestar lo que se busca es producir bienestar y distribuirlo en la sociedad, en él existen un conjunto de políticas públicas relacionadas a la provisión de servicios sociales, por ejemplo: el apoyo a grupos vulnerables, tales como los adultos mayores, los niños, las madres solteras, las personas con discapacidad, la atención a las personas en situación de pobreza (Medrano y Velázquez, 2016).

Desde la perspectiva de Esping-Andersen (2000) existen tres actores principales que intervienen en la búsqueda de resolución a los problemas sociales dentro de un régimen de bienestar, estos son: el Estado, el mercado y la familia, dentro de esta intervención, estos son considerados la “tríada del bienestar” y existen campos de colaboración entre actores. Además, los modos en que se comparten los riesgos sociales entre esos determina el tipo de régimen de bienestar y por lo tanto la forma en que opera el trabajador social con las personas.

El autor hace la diferencia entre los conceptos de política social, estados del bienestar y regímenes de bienestar, para él la política social busca asegurar la igualdad social y la población contra los riesgos sociales, además la define como una acción política colectiva,

este concepto es diferente a los estados del bienestar, ya que éstos se refieren a algo más que política social, esto implica, en términos ideales “el reconocimiento de los derechos sociales de los ciudadanos y la promesa de acortar las divisiones de clase” (Marshall, 1950, citado por Esping-Andersen, 2000: 52). Mientras que los regímenes de bienestar se pueden definir como “la forma conjunta [...] en que se produce y distribuye el bienestar por parte del estado, el mercado y la familia” (Esping-Andersen, 2000: 52). En el presente documento se prefiere hablar de regímenes de bienestar, ya que permite identificar el papel de la familia y del Estado que ofrece servicios y que da atención a las familias.

Para Esping- Andersen (2000), el núcleo familiar representa un componente fundamental de cualquier régimen de bienestar, al hacer la clasificación de regímenes de bienestar el autor identifica que éstos tienen consecuencias en el bienestar de las familias.

Por un lado, Esping-Andersen (1990; 2001) describe tres regímenes de bienestar:

1. **Liberal:** en este régimen tienen lugar los países más tradicionales o “anglosajones” y tiene un enfoque de asistencia social y residual, “se caracteriza por el rol central del mercado y el rol marginal de la familia y el estado”. El régimen liberal tiene una característica de familismo no explícito (Esping- Andersen, 1990; 2001).
2. **Conservador:** incluye países donde existe una influencia de manera significativa de la iglesia, en especial el catolicismo. Se caracteriza por proteger a los trabajadores, que representa el principal proveedor; lo central tiene que ver con la seguridad social y su vínculo con el empleo del trabajador (Esping- Andersen, 1990). Para el autor, este régimen es considerado de tipo mediterráneo (Esping- Andersen, 2000) donde el papel de la familia es el de asumir las responsabilidades de los miembros.
3. **Socialdemócrata:** este régimen agrupa los países escandinavos (Noruega, Suecia, Dinamarca y Finlandia), donde existe una cobertura universal en los servicios de atención a los ciudadanos y en donde existe igualdad en el acceso a éstos servicios. El actor principal en éste régimen es el Estado y es considerado un régimen defamiliarizado (Esping- Andersen, 1990; 2001).

Por otro lado, Hantrais (2004) hace una clasificación similar aunque ella los menciona como políticas familiares:

1) **Defamiliarizado:** incluye a los países escandinavos donde existen servicios universales y el papel central lo tiene el Estado. En los países defamiliarizados tienen una similitud en la política familiar, ya que sus gobiernos han tendido objetivos específicos para reducir al mínimo la dependencia de las personas en sus familias. Es decir, la intervención del Estado ha estado vinculada a dar soporte a las familias donde los padres tienen trabajos y se les apoya para reducir las responsabilidades en los asuntos familiares. La intervención del Estado es redistributiva, y los actores políticos ofrecen altos niveles de servicios y beneficios, basándose en la residencia y en la ciudadanía. Aunque existen algunas excepciones, ya que cada país opera de manera distinta. Por ejemplo, en el caso de Suecia, los servicios sociales son considerados un derecho universal de ciudadanía, ya que en este país se pagan altos impuestos para prestar servicios de buena calidad, esto se debe a que la política familiar de éste país busca una conciliación entre la vida laboral remunerada y familiar, para beneficiar, tanto a hombres, como a mujeres (Hantrais, 2004).

El régimen defamiliarizado no se refiere a que la familia no participa en las responsabilidades de los miembros, sino que se aminoran estas responsabilidades referentes al cuidado y al bienestar. El aporte que hace Esping- Andersen (2000) tiene que ver con los cambios que han tenido las familias y el papel de la mujer en el mercado laboral.

De acuerdo con Sunkel (2006:3), quien retoma la perspectiva de Esping- Andersen, la defamiliarización tiene que ver con la “reducción de la dependencia del individuo respecto de la familia”, esto significa que la participación del Estado es más central, como en el caso en los países escandinavos, entre otros.

Por ejemplo, en Suecia se han formulado políticas defamiliarizadas, donde los servicios sociales ofrecen información, apoyo y ayuda a las personas reduciendo la dependencia en las relaciones familiares (Gümüscü, Nygren, Khoo, 2015). En este país, el Estado asume un alto grado de responsabilidad, a través de la provisión de servicios realizados en los servicios sociales municipales, donde se emplean la mayoría de los trabajadores sociales profesionales (Bergmark, citado por Gümüscü, Nygren, Khoo, 2015).

**2) Parcialmente defamiliarizado:** por otra parte, en los países parcialmente defamiliarizados, Hantrais (2004) afirma que la coordinación de los actores en la política es débil y señala que la política tiende a ser menos coherente. Por ejemplo, en los Países Bajos no se tiene una política familiar explícita. En Irlanda, Reino Unido y los Países Bajos se tiene como similitud que en los objetivos de sus políticas se busca apoyar a las madres a participar en el mercado laboral, pero sólo en la medida en que su trabajo remunerado no afecte su maternidad o vida familiar.

**3) Familiarizado:** este tipo de régimen se caracteriza de acuerdo con la existencia de una centralidad en las responsabilidades que tienen las familias. La familia es un actor importante para hacerse cargo de sus miembros. En este sentido, las redes de apoyo son fundamentales para realizar una intervención. Los países que tienen este régimen ofrecen una cobertura parcial para las familias. En este régimen, la familia puede hacerse cargo de la mayor parte de las funciones relacionadas con el bienestar (Hantrais, 2004).

**4) Refamiliarizado:** los países que son parte de este régimen no tienen fondos suficientes y el Estado no es de confianza para ofrecer buena calidad en sus servicios. Los gobiernos han aplicado políticas destinadas a mantener las formas y valores tradicionales de la familia, mientras que también proporciona incentivos financieros abiertamente para la natalidad, esto con el fin de fomentar la construcción de la familia. Puede haber reducción y limitación en el gasto destinado para el bienestar de la familia (Hantrais, 2004).

Aunque es importante señalar que el Estado de Bienestar de los países no es estático, es decir, algunos países están enfrentando cambios en su Estado de Bienestar debido a la globalización, o a la presencia del neoliberalismo. Estos regímenes de bienestar nos ayudan a diferenciar la prestación de servicios de bienestar social y las responsabilidades del Estado, el mercado y la familia en los distintos países. Además de conocer los elementos que influyen en la intervención de los trabajadores sociales.

En este documento, se describirán los regímenes defamilizarizado y familiarizado, como dos cuestiones opuestas, para así explicar la situación de México. En la diferencia que hace

Esping- Andersen (2000) sobre las políticas familiares defamiliarizadas y familiaristas, señala que las primeras, hacen referencia a que la política social toma en cuenta la autonomía de la mujer y su participación en el mercado laboral, así como también sus responsabilidades asistenciales con los miembros de la familia. Las segundas, que constituyen el sistema familiarista, la política social suponen que está la familia para cargar con las responsabilidades sociales de bienestar de los individuos (Esping- Andersen, 2000), es decir, no reduce esas responsabilidades por medio del apoyo de programas y servicios sociales.

En la tabla 1 se especifican los regímenes de bienestar, los elementos de cada uno y la categorización en función de los autores antes citados:

**Tabla 1. Comparación del régimen familiarizado y defamiliarizado**

<b>Régimen/Política de atención a las familias</b>	<b>Elementos del régimen</b>	<b>Papel del Estado de Bienestar y los servicios sociales</b>	<b>Papel de la familia</b>
Familiarizado	Se le asignan todas las responsabilidades de bienestar a las familias. El Estado interviene únicamente cuando las instituciones más próximas del individuo fallan o son inexistentes.	El Estado actúa ante los fallos de la familia, su intervención es con asistencia social. Se cuenta con un régimen de bienestar limitado en sus servicios sociales.	Es la familia quien tiene la responsabilidad de responder ante los problemas y la vulnerabilidad.
Defamiliarizado	Cobertura universal de servicios. Existen valores de justicia e igualdad.	El Estado tiene la responsabilidad de afrontar los riesgos sociales y se ocupa de cubrir las necesidades de los ciudadanos.	No se le asignan todas las responsabilidades a la familia de afrontar los riesgos sociales y el Estado asume responsabilidades de la familia.

Fuente: Elaboración propia, tomando las ideas de Esping- Andersen (2000), Hantrais (2004) y Sunkel (2006).

Específicamente en México existe una política familiar de tipo familiarista con régimen conservador o de tipo “mediterráneo” (según la clasificación de Esping- Andersen, 2000 y Hantrais, 2004) donde el papel de la familia es central en este régimen. De acuerdo con Sunkel (2006), el régimen conservador se distingue por tener un papel “familista”, por un lado, la familia es quien debe hacerse cargo de garantizar el bienestar y por otro, el Estado es quien se encarga de intervenir ante los fallos de la familia o del sujeto. De acuerdo con Martínez (2007), lo característico del régimen de bienestar mexicano es la presencia relativamente importante del Estado, el cual interviene cuando la familia no puede cumplir con sus tareas o falla en sus actividades. Es decir, México tiene una política familiarista, posicionándose en un

régimen mediterráneo o de tipo conservador (Esping-Andersen, 2000; Hantrais, 2004). El papel de la familia es central en éste régimen. De acuerdo con Sunkel (2006), el régimen conservador se distingue por tener un papel “familista”, donde la familia es quien debe hacerse cargo de garantizar el bienestar.

De acuerdo con los autores citados (Esping-Andersen, 2000; Hantrais, 2004) se construyó una clasificación de los regímenes de bienestar y se dividen en tres:

- 1) **Régimen conservador, familiarizado y de tipo mediterráneo:** en este régimen existe una influencia significativa del catolicismo, el concepto de familia es conservador, ya que se le considera como la responsable de los riesgos sociales de los miembros. La política es familiarista y focalizada, ya que los sujetos de intervención son seleccionados por ser considerados vulnerables y no por derechos universales de ciudadanía.
- 2) **Régimen defamiliarizado y de tipo socialdemócrata:** los servicios sociales son universales, es decir, el Estado tiene un papel central en atender los riesgos sociales, los sujetos de intervención son considerados ciudadanos con derechos universales.
- 3) **Régimen liberal, conservador y de tipo refamiliarizado:** En este régimen el Estado le regresa las responsabilidades de los riesgos sociales a las familias, aunque en algunos momentos la política fue de tipo defamiliarizado, vuelve a tener un papel más conservador en la prestación de los servicios sociales.

Retomando el análisis de Esping- Andersen (1990) y Hantrais (2004) sobre las políticas familiares nos permite comprender la forma en que se da la intervención con familias desde los programas sociales, así como también el papel que juega, tanto el Estado, como la familia. En México, el Estado actúa sólo ante los fallos de la familia, su intervención se da por medio de la asistencia social o transferencias condicionadas. El Estado interviene únicamente cuando las instituciones o las redes más próximas del individuo fallan. En este sentido la familia es quien tiene la responsabilidad de atender a sus miembros y de responder ante los riesgos sociales (Mancinas, Rodríguez y Martínez, 2017).

En cuanto al régimen familiarizado (el caso de México) la familia es la que se encarga de cargar con las responsabilidades de los miembros (Esping- Andersen, 2000). Por lo tanto, se podría identificar a México con un régimen conservador y alejado de las políticas universales, el cual tiene programas sociales focalizados (por ejemplo en el Gobierno del Estado) como el programa “Jefas de Familia” y el “Seguro de vida para Jefas de familia”, aunque no son los únicos programas, tienen como característica en común la atención a grupos por medio de transferencias condicionadas. Las políticas familiarizadas están enfocadas a los grupos más vulnerables y no a toda la población en general, esto quiere decir que son focalizadas y no universales.

En el caso de México, de acuerdo con Escobar y González de la Rocha (2008: 241), en los últimos años han existido programas de transferencias condicionadas como el de Oportunidades, a nivel comunitario “han hecho posible la inversión en el mejoramiento de la vivienda”, invirtiendo en materiales y haciendo cambios para mejorar la vivienda. Aunque muchos de los cambios y mejoras que hacen los beneficiarios en sus viviendas se debe por otros factores indirectos, por ejemplo: empleos masculinos seguros, acceso al patrimonio

familiar, acceso a fondos de agendas de desarrollo. Parece ser que dichas transferencias son un apoyo que “satisface” las necesidades a corto plazo y no tienen un seguimiento para las necesidades a largo plazo. Además, se resalta que el programa Oportunidades, el cual es un programa focalizado con transferencias monetarias “han aumentado la capacidad de compra y han agilizado la economía de deuda” (Escobar y González de la Rocha, 2008: 293), también ha permitido a los beneficiarios ampliar su poder de compra, aunque esto en condiciones de escasez. Es decir, los beneficiarios pueden ampliar su gasto alimentario, sin embargo sólo les alcanza para comprar los alimentos más baratos o en cantidades pequeñas, limitándose en comprar algunos alimentos que son más costosos y de mejor calidad.

La forma en que se aplican los programas sociales tiene un impacto de forma significativa a las intervenciones de los trabajadores sociales, ya que los sujetos de intervenciones son definidos a partir de lo que se establece en el marco normativo, por ejemplo, en la Ley de Asistencia Social de México (Diario Oficial de la Federación, 2018), cuando se señala que los beneficiarios se definen a partir de su condición personal y social. Además de lo que se señala tanto en las reglas de operación de los programas y del marco legal y programático.

De acuerdo con Mancinas, Rodríguez y Martínez (2017: 40), “en México, la atención a las familias opera bajo una perspectiva familiarizada” y después agregan que desde el marco normativo las políticas están encaminadas a dar atención (de manera prioritaria) a los sujetos de atención social, con una serie de condiciones tanto personales, por ejemplo, “edad, género, etnia, discapacidad...”, como condiciones sociales “pobreza, marginación, migración”, entre otros (Mancinas, Rodríguez y Martínez, 2017: 40).

Sobre el régimen de bienestar en México, Uribe (2011) menciona que en el país se puede llegar al universalismo básico por medio de cuatro pilares: salud, pensiones, educación y alimentación, pero se requiere de una reforma fiscal de fondo, y una reactivación ciudadana, social y política (Lomelí y Foust, 2010, citados por Uribe, 2011). Además, depende de “las posibilidades de recuperar los ideales de universalidad, inclusión y justicia social, como de la capacidad gubernamental para controlar la corrupción y de legitimar reformas fiscales que permitan garantizar recursos para las transformaciones” (Uribe, 2011: 68).

Hoy en día, con el nuevo gobierno de Andres Manuel López Obrador y su política llamada “Cuarta Transformación”, se busca recuperar dichos ideales de universalidad, inclusión y justicia social, a través de los programas sociales como “Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores”, en donde está enfocado a dar apoyos a los mayores de 68 años respetando el derecho a recibir apoyos por ser ciudadano mexicano, y; el “Instituto de Salud para el Bienestar”, el cual tiene entre sus objetivos garantizar la atención médica para toda la población sin seguridad social. Aunque todavía falta investigaciones cualitativas y cuantitativas para comprobar si estos programas sociales están dando los resultados esperados en cuanto a inclusión y justicia social se refiere.

Antes de este gobierno, se daban políticas más focalizadas para ofrecer los servicios a las poblaciones en mayor situación de vulnerabilidad. De acuerdo con Arriagada y Mathivet (2007) la focalización tiene “efectos redistributivos en el corto plazo, pero en caso de prolongarse indefinidamente, no es la mejor opción para avanzar hacia sociedades más igualitarias”, también agregan que “el mayor riesgo es que se acentúe un régimen segmentado en cuanto a la calidad de las presentaciones sociales y se refuercen desigualdades de trayectoria y resultados entre los pobres y el resto de la población (CEPAL, 2006a, citado por

Arriagada y Mathivet, 2007: 11). Dicha política tiene programas sociales que tranquilizan las necesidades de las personas, pero no tienen mejores resultados a largo plazo.

Por su parte, Filgueira, Molina, Papadópulos y Tobar (2006: 19), hacen una propuesta de un régimen de política social específicamente para América Latina, llamado “universalismo básico”, el cual pretende que el Estado ofrezca los servicios básicos (seguridad social, servicios de salud y educación) a la población. El modelo de política que Filgueira y sus colaboradores (2006) proponen tiene que ver con que el Estado ofrezca la cobertura universal de servicios específicamente en América Latina, esto tiene una similitud con el régimen socialdemócrata que existe en otros países, como los escandinavos. El aporte que hacen los autores es que los países de América Latina puedan llegar a tener un régimen de universalismo básico que incluya una serie de servicios básicos de salud y de educación. Actualmente, al menos entre los programas sociales del presente sexenio de Andrés Manuel López Obrador, se pretende llegar a dicho universalismo, principalmente en la educación, salud y en las pensiones a los adultos mayores. Aunque dicho análisis excede los objetivos de éste estudio, sí es importante considerarlo para futuras investigaciones.

## **2.2. La hermenéutica: conceptos y premisas**

Entre los principales autores en la perspectiva hermenéutica se encuentran “...Hans-George Gadamer, Jurgen Habermas, Martin Heidegger y Paul Ricoeur, entre otros...” (Arroyo, 2017:104). La hermenéutica, como perspectiva teórica-metodológica tiene una serie de conceptos para comprender la realidad social, en esta investigación son analizados y utilizados en la interpretación y análisis de los datos. Entre los conceptos de dicha perspectiva están los siguientes: comprensión de significados, interpretación, capacidad de acción, la doble hermenéutica, entre otros.

El enfoque hermenéutico ha sido utilizado en diversas investigaciones sobre la práctica de los trabajadores sociales, un ejemplo es el estudio de Vivero-Arriagada (2017) en el cual se utilizó la metodología de la hermenéutica-crítica “que comprende a los sujetos como seres que se construyen históricamente” (Vivero-Arriagada, 2017: 551), el autor señala que sus conocimientos y experiencias “son los elementos centrales para la interpretación de sus discursos” (Gómez-Esteban, 2016; Ricoeur, 2008; Silva, 2005, citados por Vivero-Arriagada, 2017: 551). Además, el autor menciona la dificultad que existe entre los trabajadores sociales chilenos para realizar reflexiones críticas en su quehacer profesional, en palabras del autor “también es explícito cómo el campo institucional limita, no sólo la posibilidad de reflexión crítica, sino también la posibilidad de construcción de conocimientos que tanto se repite como una necesidad o como una debilidad del Trabajo Social” (Vivero-Arriagada, 2017: 559). En cuanto a los resultados de dicha investigación, se reconoce que en los discursos de los trabajadores sociales, se resalta una concepción del trabajo social basada en el sentido común y sin conciencia teórica.

El uso de la hermenéutica como enfoque para la interpretación de los discursos no es un tema nuevo, sus inicios fueron desde el siglo XVII cuando era utilizado para la interpretación de los textos bíblicos; tiempo después en el siglo XIX el uso del enfoque fue tomando otro rumbo, encaminándose más a la interpretación de la conducta humana, esto con la influencia de Dilthey (Arroyo, 2017).

La hermenéutica, ya como corriente filosófica viene a surgir a mediados del siglo XX con el apoyo de la fenomenología de Husserl (1859-1938, citado por Arroyo, 2017), considerada como filosofía y como método para el análisis de los datos, otros de sus pensadores reconocidos en dicho siglo fueron “[...]Hans-George Gadamer, Jürgen Habermas, Martin Heidegger y Paul Ricoeur, entre otros[...]” (Arroyo, 2017: 104).

Iniciaremos con definir y discutir los conceptos recuperados de la hermenéutica. En el estudio de Arroyo (2017), se define a la hermenéutica como una filosofía, un enfoque y un método, que tiene sus inicios a mediados del siglo XX. Desde esta perspectiva, la hermenéutica representa la reflexión de las experiencias vividas por el otro. Actualmente mucho se ha discutido sobre el concepto de la hermenéutica y aunque no hay una definición oficial, en términos generales se refiere a la comprensión e interpretación de textos, conductas y discursos de las personas. Es decir, en la hermenéutica lo que se busca es comprender la vida del otro, describir la experiencia y la búsqueda de la verdad (Arroyo, 2017).

Otro de los conceptos que vale la pena definir es el de la doble hermenéutica el cual significa la comprensión e interpretación de los discursos, donde el investigador analiza su propio discurso, junto con lo mencionado por el participante. Esto se refiere a que el investigador tiene que reflexionar su propio discurso como investigador sobre el discurso del participante. Es una interpretación circular, una meta interpretación por parte del investigador.

En la literatura (Arroyo, 2017) se ha mencionado como parte de la definición de la hermenéutica la comprensión de los discursos como algo central en el enfoque hermenéutico. La comprensión de los significados se refiere al análisis de distintos elementos que existen en los discursos, algunos de ellos son: la historia personal del participante, sus creencias, vivencias y experiencias que ha tenido en su vida y que pueden tener algún impacto con el tema que estamos estudiando; otra de las cuestiones que tiene relación con la comprensión de significados es el lugar donde está situada la persona, es decir, situado histórico e institucionalmente; conversaciones que ha tenido en los últimos años, cursos o diplomados, y; otra de las cuestiones importantes es saber que cada discurso tiene relación con el contexto inmediato de la persona, con su cultura y relaciones.

Sobre la interpretación de los discursos según Anderson (1999, citado por Arroyo, 2017) ésta nunca se acaba, y cada interpretación corresponde a una parte de la verdad de esa persona, además, la interpretación tiene que ver con una auto-interpretación (Beuchot, 2005, citado por Arroyo, 2017).

### **2.2.1. Significados desde una visión hermenéutica: apropiación teórica y cuestiones individuales (ética y valores)**

En vista de lo anterior, en el presente apartado se pretende hacer un análisis sobre los distintos conocimientos teóricos aplicados en la intervención social. Como se ha mencionado, se tomó como sustento metodológico la perspectiva hermenéutica, desde el posicionamiento teórico de Giddens (1993) cuando hace referencia a la capacidad de acción del profesional en su intervención con la sociedad.



Por otra parte, también es importante explicar la perspectiva crítica desde las contribuciones que ha tenido para el trabajo social. En este apartado también se explican otras perspectivas como el positivismo y perspectiva radical, sólo para mostrar las comparaciones entre todas las posturas teóricas y enfocarnos a las que guiarán nuestro estudio: la perspectiva crítica (por sus contribuciones al trabajo social), y; enfoque hermenéutico como método para el análisis de los significados de los trabajadores sociales.

El trabajo social es considerado una disciplina que requiere ser reconocida en cuanto a la calidad de sus prácticas, debe tener en sus diagnósticos y en el análisis de sus intervenciones un sentido crítico, con una metodología fundamentada (Matus, 2002). Al ser parte de las ciencias sociales, trabajo social debe saber actuar, debe tener una “identidad profesional” (Kisnerman, 1998: 155). Aunque dichos autores se enfocan en los saberes teóricos, en este estudio nos centramos en la recuperación de todos los saberes de los trabajadores sociales, tanto legos, como técnicos de los profesionales, ya que el enfoque hermenéutico busca la comprensión del sujeto de intervención, enfocándonos en la comunicación con el sujeto, tomando en cuenta tanto lo individual (historia familiar) como lo contextual o estructural (por ejemplo, cultura).

Lo anterior nos lleva a reflexionar que existen autores, por ejemplo, desde un posicionamiento crítico (Matus, 2002) quienes resaltan la importancia de la reflexión crítica en la práctica de los trabajadores sociales, en este caso se señala la necesidad de que los profesionales tengan una reflexión crítica en sus metodologías, que incorporen fundamentos teóricos para que la intervención logre un cambio y a una transformación social. Sin embargo, desde la postura hermenéutica nos interesamos en realizar un análisis de la forma en que los trabajadores sociales constituyen su práctica, nos enfocaremos en la capacidad de acción de los profesionales, es decir, el análisis teórico –o no teórico- que ellos como actores realizan en las instituciones.

De acuerdo con distintos autores (Fook, 2003; Matus, 2002; Montaña, 2000b), que han discutido la intervención del trabajador social y los conocimientos teórico- metodológicos que éste tiene en su práctica; se muestran cuatro posturas teóricas que guían la práctica del trabajador social: 1) Enfoque positivista, 2) Enfoque hermenéutico, 3) Enfoque crítico, y; 4) Enfoque radical. En la tabla 2 se analizan estos conocimientos teóricos y se resaltan sus principales elementos (la postura del sujeto, el método de conocimiento, la forma en que se concibe a la sociedad y la posición del interviniente):

**Tabla 2. Posturas teóricas en la intervención social**

<b>Perspectiva tradicional (positivista)</b> en la intervención social	<b>Enfoque hermenéutico</b> en la intervención social	<b>Perspectiva crítica</b> en la intervención social (marxista)	<b>Perspectiva radical</b> en la intervención social
<b>Sujeto</b>			
Es pasivo, no puede hacer modificaciones ni transformaciones, es necesario educar al sujeto para la “solución” de los problemas. En esta	Es activo, los sujetos construyen el mundo de la vida, construyen el significado de sus situaciones (problemáticas,	El sujeto es activo, dinámico, consciente de sus problemáticas y capaz de producir cambios en sus propios estilos de	Se pretende empoderar al sujeto (Fook, 2003).

postura no se permite que el sujeto se involucre en la intervención, el sujeto está distanciado del poder para influir en sus situaciones (Fook, 2003; Zúñiga, 2017).	necesidades). Ampliar la comprensión de los sujetos (Mancinas, Zúñiga, Arroyo, 2017)	vida. Generar en los sujetos el análisis crítico y la participación colectiva (Mancinas, Zúñiga, Arroyo, 2017).	
<b>Método</b>			
Se utiliza el método científico para todos los casos: investigación, diagnóstico, plan, ejecución y evaluación (Matus, 2002; Zúñiga, 2017). El trabajador social no realiza una reflexión teórica en el proceso de intervención (Matus, 2002). La forma de realizar la intervención se hace de forma lineal, siguiendo una serie de pasos, es decir desde el método científico.	El método se realiza a través de la investigación- acción participativa (Guba y Lincoln, 2012). El método de intervención se realiza a través del lenguaje con los sujetos (Cordero-Ramos, 2011). Se realizan grupos de discusión o de reflexión para establecer el dialogo entre los sujetos o miembros de la familia. Se utiliza la hermenéutica: es conocer el significado y después hacer una interpretación sobre los marcos de significación. Se utilizan los grupos de reflexión para comprender los significados de las distintas problemáticas y necesidades de los sujetos. Se hace una interpretación de los significados de las necesidades de las personas. Se espera la resignificación de las problemáticas. Los sujetos pueden capacitarse y pueden transformar su realidad.	Se busca que el sujeto sea racional sobre las diferentes injusticias y desigualdades que existen (Matus, 2002; Veloza, 2006). Se puede aplicar técnicas de intervención que busquen la reflexión: por ejemplo, grupos de reflexión. Se basa en una reflexión teórica de los problemas (Mancinas, Zúñiga y Arroyo, 2017).	Los modelos se relacionan con una práctica donde el profesional busca que el sujeto participe, se propone la investigación- acción participativa (Fook, 2003).
<b>Sociedad</b>			
Se interviene en la sociedad con un método	Se puede intervenir en los problemas sociales	Se busca transformar la realidad, los	Tiene como objetivos "la liberación personal

lineal en todos los casos, “los pasos del trabajo social corresponden a los pasos generales del método científico” (Matus, 2002: 39), con temas y formas de intervención contruidos por el trabajador social, sin la participación del sujeto.	mediante el lenguaje y acuerdos entre los facilitadores y los sujetos. Existe participación del trabajador social y del sujeto para construir la realidad. Por ejemplo: intervenir mediante grupos de reflexión, generando la organización social y la investigación – acción participativa (Guba y Lincoln, 2012).	sujetos participan para transformarla (Fook, 2003). Se critica la injusticia social y la dominación de clase (Horkheimer, 2000).	y el cambio social” (Fook, 2003: 124).
<b>Trabajador social</b>			
Es el experto en el proceso de intervención social, utiliza el método científico en su intervención (Matus, 2002), sin el apoyo de los sujetos.	Posición del investigador: un facilitador, mediador y acompañador en el proceso con las personas y familias (Guba y Lincoln, 2012). En la hermenéutica se busca comprender a las personas e interpreta los significados de los sujetos (Cordero-Ramos, 2011). Se apoya de los conocimientos teóricos para ser un facilitador en la intervención.	Toda práctica debe estar encaminada a una teoría, es decir, no se debe alejar la teoría de la praxis (Matus, 2002). La intervención busca la reflexión del sujeto. El interventor es un facilitador, un mediador.	El trabajador social, busca empoderar a los sujetos. El trabajo social radical se relaciona con el análisis sobre el control social y sobre las condiciones estructurales en los problemas (Fook, 2003).

Fuente: Elaboración propia, tomando como referencia a Zúñiga (2017), Cordero-Ramos (2011), Fook (2003), Guba y Lincoln (2012), Horkheimer (2000), Matus (2002), Montañó (2000b), Veloza (2006) y Mancinas, Zúñiga y Arroyo (2017).

La tabla 2 muestra la forma en que se concibe el sujeto, el método, la sociedad y por último la posición del trabajador social en distintas posturas teóricas. La tabla se construyó con base en los conocimientos teóricos: el primero, tiene que ver con la perspectiva positivista, que desde lo que plantea Matus (2002), el profesional sigue una serie de pasos generales que corresponden a los del método científico: definir el problema, plantearse la hipótesis, aplicar el proyecto, evaluar y analizar los datos. Haciendo una crítica a las ideologías positivistas, en términos generales, se posiciona al sujeto sin “poder” en la intervención, es decir, está alejado y se encuentra pasivo en el proceso (Fook, 2003).

Bajo una perspectiva positivista, el trabajador social interviene con los fenómenos sociales de manera externa y posicionándose como un experto en su práctica; en el enfoque positivista el profesional trabaja con las personas por medio de una serie de procesos (Matus, 2002). Existen elementos que fundamentan los obstáculos en aplicar un trabajo social tradicional (desde el

positivismo): tiene una visión con enfoque individualista, que culpa al sujeto de sus situaciones y necesidades, entre sus procesos existen desigualdades y una jerarquía entre lo que dice el experto (trabajador social) y lo que necesita el sujeto (Veloza, 2006).

De acuerdo con Guba y Lincoln (2012) existe una disputa entre estos paradigmas de investigación (positivismo, teoría crítica, y hermenéutica), ellos resaltan las diferencias entre su epistemología, ética, metodología y la postura del investigador. En la tabla 3 se muestra lo más relevante en cuanto a sus diferencias y las cuestiones importantes que confrontan los paradigmas.

**Tabla 3. Creencias básicas de los paradigmas**

<b>Ítem</b>	<b>Positivismo</b>	<b>Teoría Crítica</b>	<b>Participativa (Hermenéutica)</b>
<b>Epistemología</b>	“Objetivista”.	Subjetivista. Hallazgos mediados por valores,	“Subjetividad crítica en la transacción participativa con el universo”.
<b>Ética</b>	Extrínseca: inclinación hacia la decepción.	Inclinación hacia la revelación.	Proceso inclinado hacia la “revelación”
<b>Metodología</b>	Experimental/manipuladora; principalmente métodos cuantitativos.	Dialógica/Dialéctica.	“Participación política en la investigación-acción colaborativa”.
<b>Postura del investigador</b>	“Científico desinteresado” como informante de los encargados de tomar decisiones, de formular políticas y agentes de cambio.	Intelectual transformadora como defensora y activista.	“Acción autorreflexiva”. Facilitador/investigador.

Fuente: Información recuperada de Guba y Lincoln (2012: 45).

En La tabla 3 se muestran las diferencias que existen entre los tres paradigmas (positivismo, teoría crítica y hermenéutica). Es importante resaltar, que existe una diferencia significativa entre sus elementos, por ejemplo, en el positivismo, la epistemología tiene que ver con tratar a los sujetos de una forma objetiva, mientras que en los otros dos paradigmas existe una similitud en cuanto a la importancia de la subjetividad en el proceso de intervención.

Hasta aquí hemos analizado las posturas teóricas y nos detendremos para describir y posicionarnos en la perspectiva hermenéutica desde el posicionamiento de Giddens (1993). En cuanto a la postura hermenéutica, Giddens (1993:160) sugiere en su estudio de “las nuevas

reglas del método sociológico” que “tres órdenes entrelazados de problemas deben ser resuelto para hallarse en condiciones de trascender las limitaciones de las sociologías interpretativas”:

...el esclarecimiento del concepto de acción y las nociones correlacionadas de intención, razón y motivo; la conexión de la teoría de la acción con el análisis de las propiedades de las estructuras institucionales; y las dificultades epistemológicas que afronta todo intento de dilucidar la lógica del método científico- social (Giddens, 1993: 160).

Desde este posicionamiento, se retomó el análisis de Giddens (1993) y su concepto de capacidad de acción, el cual corresponde a la postura hermenéutica. Se analizó la capacidad de acción desde lo que realiza el trabajador social en las instituciones, sus intenciones, razones y motivos, además de la conexión entre la teoría de la acción con el análisis de las estructuras institucionales y sus dificultades epistemológicas.

En su análisis, Giddens (1993: 162) menciona que la sociología no se ocupa de un “universo pre-dado” de objetos sino de un universo constituido y producido por la actividad de los sujetos. También señala que “el observador científico social tiene que ser capaz primero de captar esos conceptos legos, o sea penetrar hermenéuticamente en la forma de vida cuyas características quiere analizar o explicar” menciona que, así como “los científicos sociales adoptan conceptos corrientes y los usan en sentidos especializados, también los actores legos tienden a apoderarse de conceptos y teorías de las ciencias sociales y encararlos como elementos constitutivos en la racionalización de su propia conducta”.

Además, Giddens (1993: 164) hace referencia a las estructuras y la forma en que pueden ser examinadas: “las estructuras no deben conceptualizarse simplemente como imponiendo coerciones a la actividad humana, sino en el sentido de permitirla. Esto es lo que llamo la dualidad de la estructura”, además, añade que:

...las estructuras pueden en principio ser examinadas siempre en función de su estructuración como una serie de prácticas reproducidas. Indagar en la estructuración de las prácticas sociales es tratar de explicar cómo son constituidas las estructuras mediante la acción, y de modo recíproco, cómo la acción es constituida estructuralmente (Giddens, 1993: 164).

Además, el autor señala que la actividad humana es limitada y los individuos producen la sociedad, pero lo hacen históricamente situados, también, hace referencia a las estructuras, las cuales constriñen al hombre pero al mismo tiempo lo posibilitan y se da un proceso de estructuración (Giddens, 1993). La postura hermenéutica también nos hace reflexionar sobre la necesidad de enfocarnos en la forma en que se construye la intervención, tomando en cuenta que los trabajadores sociales aunque son profesionales, también pueden ser actores legos, Giddens (1993) señala que:

...el mundo social, a diferencia del mundo de la naturaleza, ha de ser captado como una realización diestra de sujetos humanos activos; la constitución de este mundo en cuanto ‘significativo’, ‘explicable’, o ‘inteligible’ depende del lenguaje, considerado, empero, no simplemente como un sistema de signos o símbolos, sino como un medio de actividad práctica; el científico social necesariamente recurre a los mismos tipos de destreza que los de aquellos cuya conducta procura analizar con el fin de describirla; el generar

descripciones de la conducta social depende de la tarea hermenéutica de penetrar en los marcos de significado a lo que recurren los mismos actores legos al constituir y reconstituir el mundo social (Giddens, 1993: 159).

Retomando al autor, los participantes, es decir, los trabajadores sociales deben ser considerados sujetos activos, su intervención debe ser analizada comprendiendo sus marcos de significado, tomando en cuenta que son actores legos y que la producción y reproducción (en este caso la intervención), no debe ser considerada como una serie de procesos mecánicos. Además, el rol del científico social es el de ser "...capaz primero de captar esos conceptos legos, o sea penetrar hermenéuticamente en la forma de vida cuyas características quiere analizar o explicar" (Giddens, 1993: 162).

Desde la perspectiva de Giddens (1993) recuperamos lo que sugiere como la doble hermenéutica, el cual no sugiere un método para conocer los significados de los sujetos, señala que dicho método no es lineal, sino se comprende a partir del lenguaje, de las narrativas y de las experiencias de los sujetos.

Por otra parte, en cuanto a la apropiación teórica de los trabajadores sociales, Nygren y Soydan (1997: 218-221) desde un enfoque eurocentrista hacen referencia críticamente sobre la relación entre la teoría y la práctica en la investigación de trabajo social, como dos elementos separados. Respetando que el trabajo social es una práctica distinta a nivel internacional y las intervenciones dependen de un contexto social, económico y político más amplio, los autores señalan a la profesión como una actividad profesional y hacen referencia a distintas formas de entender la práctica de los trabajadores sociales, que a su vez se subdividen en dos grupos, el primero es llamado "pesimismo 1 trabajo social como arte" y "pesimismo 2 debilidad en teoría y metodología", y; el segundo grupo es llamado "un arte de optimismo" y el "enfoque realista", éste último es el aporte y la tesis central de los autores:

1. **El pesimismo 1, trabajo social como arte:** la profesión es vista como un arte, no como una actividad profesional, en palabras de los autores, la profesión "es considerada como una actividad que no es y no puede basarse en conocimiento de los libros", sus intervenciones y éxitos dependen de cuestiones personales, "...se le puede enseñar a través del aprendizaje en la práctica y por la imitación de los trabajadores sociales con experiencia" (Nygren y Soydan, 1997: 218).
2. **El pesimismo 2 - debilidad en teoría y metodología:** diversas críticas por parte de científicos por dicha debilidad, criticando a los programas desde licenciatura, hasta los de doctorado "por no ser lo suficientemente científica" (Nygren y Soydan, 1997: 218).
3. **Un aire de optimismo:** en este enfoque se describe al trabajador social como una persona que "tiene que ser ecléctico, y ser capaz de combinar numerosas perspectivas teóricas con el fin de ayudar al cliente mejor", es decir, tiene que tener el conocimiento de diferentes perspectivas teóricas (Nygren y Soydan, 1997: 219). En este grupo se le considera a la práctica del trabajador social como una mezcla de "...la teoría, la experiencia y la intuición", las cuales se integran para formar el "conocimiento en acción" (Papell y Skolnik 1992: 20, citados por Nygren y Soydan, 1997: 219).
4. **El enfoque realista:** se entiende al trabajo social en la investigación "como disciplina de investigación y profesión", en la cual se valoran las experiencias y los

conocimientos adquiridos en la práctica, como parte esencial en el desarrollo del conocimiento (Nygren y Soydan, 1997: 220).

Dicho estudio nos ayuda a entender, que la práctica siempre está basada en el “deber ser de trabajo social” y en los saberes teóricos, que los saberes legos están lejos de ser reconocidos como formas que están guiando y funcionando en las intervenciones de los profesionales. En este estudio partimos de considerar que los saberes legos son otra de las formas de entender el mundo y no una forma incompleta de entender la realidad social.

Por otra parte, en el estudio realizado por Al-Ma'seb, Alkhurinej y Alduwaihi (2015) también se analiza y discute la brecha entre la teoría y la práctica en la profesión del trabajo social, en este caso la cual ha sido objeto de debate en Kuwait. Ellos identificaron cuatro aspectos: planes de estudio, desafíos de trabajo, descripción del trabajo y auto desarrollo. Éstos se presentan a continuación:

- 1) **Planes de estudio:** la primera razón tiene que ver con los planes de estudios, que incluye cursos de trabajo social y las prácticas de campo. En estos cursos, los estudiantes aprenden acerca de las teorías, para la profesión de trabajo social. También, los estudiantes de trabajo social aplican lo aprendido en sus clases para la práctica en su campo de intervención. En cuanto a los planes de estudio se mencionó en la investigación que en los cursos que recibieron, los profesores han impartido clases a los estudiantes con información actualizada en el campo del trabajo social. Sin embargo, los trabajadores sociales que realizan su práctica continúan “...utilizando información antigua. Por lo tanto, existe una brecha entre lo que se enseña en el programa de trabajo social en la Universidad de Kuwait y lo que practican los trabajadores sociales en el campo” (Al-Ma'seb, Alkhurinej y Alduwaihi, 2015: 822).
- 2) **Desafíos de trabajo:** en los resultados se encontró que los trabajadores sociales contestaron que otra de las razones de la brecha entre teoría y práctica tiene que ver con que sus supervisores o jefes no permiten a los practicantes “utilizar otras teorías sobre todo porque no son conscientes” de ellas, también, su lugar de trabajo no les permite asistir a talleres y conferencias que estén relacionados con el área de trabajo social. Además, la institución no proporciona a los trabajadores sociales información actual de revistas de investigación y libros en el área de trabajo social. Los autores resaltan en el estudio que los trabajadores sociales en el grupo focal explicaron que “sus supervisores insistían en usar la teoría del psicoanálisis de Freud con los clientes, ya que estaban familiarizados con esta teoría, aunque hay otras terapias”<sup>11</sup> (Al-Ma'seb, Alkhurinej y Alduwaihi, 2015: 822).
- 3) **Descripción del trabajo:** otra de las razones es que los trabajadores sociales mencionaron que no tienen una descripción clara de su trabajo que les permita ampliar sus conocimientos en el campo del trabajo social. Algunas de las limitaciones a las que se enfrentan tiene que ver, por ejemplo, en los casos en que los trabajadores sociales realizan su intervención en el sector público (Ministerio de Salud, Ministerio de Educación, Ministerio de Asuntos Sociales y Trabajo), la descripción del trabajo está

---

<sup>11</sup> Los participantes trabajaban en distintas instituciones: de educación, en el Ministerio de salud y el Ministerio de asuntos sociales y trabajo en Kuwait, otros trabajaban en un Centro para el Autismo de Kuwait, en el Centro de Desarrollo Social y el Consejo de Ministros de la Secretaría General.

escrito por personas que no son trabajadores sociales, algunas de las tareas que se les asignan a los trabajadores sociales no están relacionadas con la profesión de trabajo social, en algunos casos los trabajadores sociales tienen que hacer el trabajo de los maestros cuando éstos están ausentes (Al-Ma'seb, Alkhurinej y Alduwaihi, 2015: 823).

- 4) **Desarrollo personal o auto desarrollo:** existe una falta de desarrollo personal, también existe una brecha entre la teoría y la práctica debido al “uso de sus conocimientos en el campo del trabajo social basado sólo en su experiencia en el campo del trabajo social” (Al-Ma'seb, Alkhurinej y Alduwaihi, 2015: 823).

Claramente en los estudios anteriores se resaltan las limitaciones que tienen los trabajadores sociales al momento de querer ampliar sus conocimientos teóricos. Hasta aquí hemos discutido que los saberes y las prácticas están influenciadas por otras cuestiones que no son sólo por aspectos familiares, personales o por su formación teórica. Las prácticas y los saberes que se utilizan (de acuerdo con la literatura citada en este documento) están influenciados por cuestiones institucionales, políticas, económicas en las que el profesional está limitado para realizar cambios y transformaciones en sus procesos de intervención.

Por ello, nos vimos en la necesidad de enfocar esta investigación en el posicionamiento hermenéutico, para comprender cuáles son todos los saberes que existen y que están impactando en la práctica y en el bienestar de los sujetos de intervención. En el siguiente apartado se explicarán los aportes del posicionamiento crítico en el trabajo social para la construcción de categorías teóricas del estudio.

### **2.2.2 Análisis críticos y hermenéuticos sobre la intervención en el trabajo social**

La intervención del trabajador social ha sido analizada desde distintas perspectivas: 1) marxista, 2) estructuralista, y; 3) de tipo fundamentada. Desde la perspectiva marxista, el profesional responde a las demandas y necesidades que surgen del sistema capitalista, donde existen diferencias en las relaciones de poder y que el trabajador social es quien debería intervenir como mediador en este proceso (Iamamoto, 2001; Montaña, 2000a; Netto, 2002). Montaña (2000a) señala que el trabajador social nace legitimado oficialmente por el rol que desempeña en el Estado, a partir de la implementación que realiza en las políticas sociales. En este estudio nos enfocaremos en explicar sólo la postura marxista, ya que es la que busca la transformación y la conciencia crítica reflexiva del profesional en su práctica.

Desde la perspectiva marxista, se han analizado en otros estudios (Iamamoto, 2001; Matus, 2002; Mancinas, 2016) los diferentes elementos que influyen en la práctica de los trabajadores sociales, por ejemplo, en el estudio de Mancinas (2016) se hace referencia a los elementos de orden estructural, político coyuntural y los elementos teóricos en la práctica de los trabajadores sociales y analiza la relevancia de cada uno de ellos.

Como se ha mencionado, en la intervención profesional de trabajadores sociales hay distintas cuestiones que dan forma a su práctica profesional y estos son analizados desde diferentes perspectivas:

1. Iamamoto (2001) se refiere al trabajo social como aquella profesión que surge y se inserta en la división social y técnica del trabajo dominante en el modo de producción capitalista. Existen cuestiones estructurales, por ejemplo un sistema capitalista que genera pobreza, desigualdades y otras problemáticas que finalmente dan resultado a



sujetos o grupos vulnerables quienes son usuarios de intervención de trabajadores sociales.

2. Las cuestiones institucionales o dinámicas organizacionales ya establecidas que definen la intervención de trabajadores sociales, es decir, existen procesos, objetivos políticos e institucionales que ya están establecidos y que dan forma a la intervención del trabajador social (Oliva y Gardey, 2014).
3. Otros elementos que son considerados importantes para fundamentar la intervención son los teóricos que han sido resaltados por Matus (2002) cuando menciona que la práctica requiere de la aplicación de conocimientos teóricos.

Desde la perspectiva histórico- crítica (cuya base teórica es el marxismo), distintos autores explican que existen relaciones de poder, específicamente un desequilibrio de poder en las relaciones sociales (Iamamoto, 2001). La autora analiza la intervención del trabajador social desde una perspectiva marxista, donde hace un esfuerzo por comprender el significado que tiene la profesión de trabajo social en la sociedad capitalista. El trabajo social está situado como un elemento que participa en la reproducción de las relaciones de clases o relaciones de poder. Es decir, el trabajador social está dentro de un proceso de reproducción de las fuerzas productivas, donde se crean “luchas sociales entre los agentes sociales involucrados en la producción, que expresan la lucha por el poder, por la hegemonía de las diferentes clases sociales sobre el conjunto de la sociedad” (Iamamoto, 2001:86).

Desde este orden de ideas, la autora explica que el trabajador social está inserto en las relaciones de poder y es un elemento fundamental en la organización de la sociedad. Su actuación tiende a estar polarizada por los intereses de las clases sociales; en palabras de la autora “tendiendo a ser cooptada por aquéllos que tienen una posición dominante” (Iamamoto, 2001). Es decir, el ejercicio profesional responde a las demandas del capital y del trabajo, donde solamente puede fortalecer una u otra parte.

Desde la perspectiva marxista, el trabajador social participa dentro de los mecanismos de dominación y explotación. Iamamoto (2001) explica desde la teoría de Marx que el trabajador social da respuesta a las necesidades de sobrevivencia de la clase trabajadora, donde el profesional se sitúa en “el horizonte de los intereses de las clases trabajadoras” (Iamamoto, 2001: 89).

En este análisis se explica que las relaciones de poder no se excluyen del contexto profesional de trabajo social y que el profesional realiza una función mediadora en este proceso. Esta perspectiva de Marx, retomada por Iamamoto (2001) muestra el contexto profesional de la profesión inserto en la reproducción de las relaciones sociales y las relaciones de poder, desde el análisis de la lucha de clases planteado por Marx.

Desde esta perspectiva, la autora muestra la forma en que ha sido entendida la intervención del trabajador social, donde los capitalistas y los representantes del Estado contratan al profesional, y éste es un representante de los intereses de clases, es decir, es una figura que presta servicios y que realiza una intervención mediadora y polarizada; de acuerdo con la autora, el trabajador social es un mecanismo institucional “movilizado por la burguesía e insertado en el aparato burocrático del Estado” (Iamamoto, 2001).

Además, Iamamoto (2001) afirma que el trabajo social, como profesión que está dentro de la división social del trabajo, se sitúa en el proceso de la reproducción de las relaciones sociales de poder “fundamentalmente como una actividad auxiliar y subsidiaria en el ejercicio del control social y en la difusión de la ideología de las clases dominantes en relación a las clases trabajadoras” (Iamamoto, 2001: 109). En este sentido, se posiciona al trabajador social como un profesional que desempeña un papel claramente político. Esta perspectiva permite comprender el desequilibrio de las relaciones de poder y el papel que juega el trabajador social en estas relaciones sociales.

Por su parte, Netto (2002: 69) también relaciona el trabajo social con la sociedad capitalista; el autor menciona que el surgimiento de la profesión del trabajo social es, “en términos histórico-universales, [...] en cuanto profesión, el Servicio Social es indivorciable del orden monopolista —éste crea y funda la profesionalidad del Servicio Social”. Es decir, desde la perspectiva marxista que el autor retoma, se entiende a la intervención del trabajador social como una práctica que está estrechamente vinculada con una dinámica de la organización capitalista, donde el trabajador social es aquel profesional que está mediando con los problemas que el sistema capitalista genera.

Comparando con la propuesta de Matus (2002: 27), es necesario resignificar el concepto de trabajo social y sus formas de intervención. Ella menciona que la intervención debe estar fundamentada por una teoría y que el análisis del trabajador social debe ser más crítico y reflexivo. La intervención es capturada a partir de un lugar teórico y “hay una relación mediada insustituible entre intervención y un sistema de comprensión social constituido al menos por cuatro dimensiones relacionadas”: cambios existentes en el contexto, las perspectivas de teorías sociales, los enfoques epistemológicos y las perspectivas éticas y valóricas. La autora propone que es necesario un cambio en las herramientas con las que cuenta el trabajador social y la forma en que interviene; asimismo, menciona que se requiere de una transformación y una intervención social más fundamentada. Ella explica que el trabajador social debe realizar su intervención desde un lugar teórico; también menciona que el trabajador social ha realizado su práctica con un enfoque positivista. Entre sus principales aportaciones, está el de la intervención fundada. También menciona que el trabajo social para cumplir con su objetivo de transformar a la sociedad, debe apoyarse de un análisis reflexivo.

Por su parte, Foucault (citado por Chambon, Irving y Epstein, 2001) señala que el trabajador social realiza su intervención social con una función de vigilancia- corrección, ya que vigila a los individuos y busca corregirlos, castigándolos o pedagogizándolos a los sujetos en su intervención.

En este mismo sentido, Donzelot (2008) ha analizado que la figura del trabajador social está específicamente vinculada con establecer límites desde el aparato del Estado, donde el profesional va tomando el lugar del maestro o educador en la sociedad; éste se inserta en distintas instituciones: judiciales, asistenciales y educativas. Es decir, desde la posición de Donzelot (2008), el trabajador social está dentro de instancias de intervención correctivas para controlar a los sujetos por medio de mecanismos y dispositivos en la intervención.

Por su parte, Carballada (2002) analiza la intervención en lo social y explica que se trata de buscar formas diferentes de actuar, donde debe existir un trabajo de indagación alrededor de

un acontecimiento; es decir, es realizar una práctica transformadora. El autor menciona que la práctica del trabajador social está vinculada inevitablemente a la intervención social. Aunque su análisis se enfoca en la intervención, solamente se enfoca en un plano teórico general donde explica a la intervención del trabajador social en el proyecto de modernidad. El autor hace énfasis en el contexto de la intervención como aquel que está atravesado por la “crisis de la modernidad”, es decir con fuertes cambios en la sociedad, generados por el sistema capitalista.

En cuanto a lo que se refleja en la literatura sobre la profesión del trabajo social y su práctica, se ha mostrado la dificultad que existe en la profesión, en tanto generadora de conocimientos científicos y aplicados a la práctica (Gordillo, 2007; Karsz, 2007; Matus 2002).

Enfatizando, las críticas que se han hecho al trabajo social se concreta en lo siguiente:

- Modelos de intervención que están desvinculados con la realidad y con las problemáticas sociales.
- La profesión con visión positivista o tecnológica que se aleja de dar una interpretación y explicación a los fenómenos sociales con los que se trabaja, sin posicionarse en una perspectiva teórica hermenéutica o crítica (Kisnerman, 1998).
- La práctica tradicional vinculada a procesos burocráticos.

Por dichas razones, nos enfocaremos a investigar lo que Giddens (1993) ha analizado y recomendado sobre los posicionamientos epistemológicos en las investigaciones sociales. Ciertamente, aunque existen otras posturas teóricas que pueden servir para el análisis, nos posicionamos en el paradigma hermenéutico para el análisis de los datos.

### **2.3. Normas y poder: funcionamiento institucional**

Entre las dificultades que se han podido identificar en los estudios citados es que los trabajadores sociales tienen una serie de limitaciones institucionales, de orden estructural, relacionados con las políticas sociales. Por ejemplo, la falta de inclusión de los profesionales en el diseño de éstas; así como la dificultad de los escasos recursos para atender las necesidades y problemas sociales (Aguayo, López y Quiroz, 2007: 170).

También son relevantes los problemas que enfrentan los trabajadores sociales en su ámbito laboral, esto incluye “desde ambientes físicos, a temas salariales, no reconocimiento de la labor profesional, disputa con otros profesionales por ciertos ámbitos laborales” (Aguayo, López y Quiroz, 2007: 170). Entre los diferentes problemas que se identifican están los siguientes: bajos salarios, sobrecarga laboral, escaso tiempo para resolver situaciones con calidad, subvaloración del trabajo profesional, la falta de formación permanente y capacitación, entre otros (Aguayo, López y Quiroz, 2007). Los trabajadores sociales se tienen que enfrentar tanto a los intereses de los sujetos, como a los patrones que dictan las instituciones; según los autores, parece que los trabajadores sociales estarían atrapados entre múltiples exigencias, tanto institucionales, como en su práctica diaria con los usuarios, entre el derecho de los usuarios y la necesidad de información para tomar decisiones (Barbero, Feu y Vibroad, 2007). Además de lo anterior, los trabajadores sociales, debido a dichas exigencias institucionales, llevan a cabo un ejercicio profesional bajo presión, que al mismo tiempo les genera angustias (Barbero, Feu y Vibroad, 2007).

### 2.3.1 Repercusiones negativas del quehacer profesional en los saberes y prácticas: elementos de riesgo en la práctica en un régimen de bienestar familiarizado

Se han realizado diversas investigaciones en torno al bienestar de los trabajadores sociales (Graham y Shier, 2010; Shier y Graham, 2015, entre otros) sobre sus experiencias de trabajo como practicantes en el área de lo social, en este documento se presentarán estudios que se han enfocado en los efectos negativos que tiene la práctica en las instituciones, dicho efecto se le conoce como síndrome de “*Burnout*”<sup>12</sup>. Sobre el *burnout*, son pocas las investigaciones que han estado enfocadas a la práctica de los trabajadores sociales en su bienestar subjetivo, además son escasos los estudios que han puesto suficiente énfasis a las experiencias que contribuyen al bienestar general de los trabajadores sociales.

Algunos autores tales como Abdallah (2009), Hombrados-Mendieta y Cosano-Rivas (2011) han demostrado que los trabajadores sociales forman uno de los principales grupos en riesgo de este tipo de síndrome, ya que están expuestos a una variedad de problemáticas en su lugar de trabajo que podrían afectar negativamente su práctica. Lo cual es importante resaltar en este estudio al problematizar el impacto que tienen los saberes y las prácticas en los servicios de bienestar social.

En Latinoamérica existen pocos estudios sobre el *burnout* y los efectos que tiene la práctica, por ejemplo en el bienestar de los trabajadores sociales. El *burnout* es un fenómeno que se presenta entre los profesionales y que muestra factores de estrés en el trabajo, esto incluye fatiga, una sensación de desgaste por la carga de trabajo, además de agotamiento físico y mental (Tartakovsky, 2015). Es “un síndrome causado por el ambiente de trabajo. Se manifiesta como un proceso gradual que lleva al agotamiento emocional, cinismo y desprendimiento del trabajo, así como la ausencia de un sentido de logro y la eficacia en el trabajo”<sup>13</sup> (Maslach y Leiter, 2008; citados por Ben-Porat y Itzhaky, 2015: 607).

Los trabajadores sociales comúnmente realizan su práctica en ambientes emocionalmente intensos con recursos limitados, con salarios relativamente bajos, por lo que deben hacer frente a sus intervenciones, en medio de un conflicto entre su ética profesional y sus condiciones de trabajo (Dekel y Peled, 2008; Lloyd, el rey, y Chenoweth, 2002; Reamer, 1998; citados por Tartakovsky, 2015). En este sentido, dicho síndrome es importante considerarlo como una consecuencia de las cuestiones estructurales en las prácticas de los profesionales. Aunque el análisis del síndrome de *burnout* excede los objetivos de esta investigación, sí es importante considerarlo como parte de las dimensiones que afectan a las prácticas de los trabajadores sociales.

Por otra parte, en el estudio de Lloyd, King y Chenoweth (2002, citados por Barck-Holst, Nilsonne, Åkerstedt y Hellgren, 2015) se encontró que los trabajadores sociales experimentan estrés debido a diferentes tensiones, por ejemplo, las exigencias, la filosofía de trabajo y el entorno laboral.

<sup>12</sup> El síndrome del *burnout* se presenta en distintas profesiones, no sólo en la de trabajo social. Cabe señalar que dicho síndrome es uno de muchos de los efectos que enfrentan los trabajadores sociales en su práctica.

<sup>13</sup> El concepto será explicado de manera más amplia en el capítulo del marco teórico.

Otros estudios encontraron que el *burnout* está asociado a otros factores más estructurales, por ejemplo:

...la falta de autonomía en el trabajo (LeCroy y Rank, 1987), burocratización excesiva (Arcos, 1991); ambigüedad de rol (Himle y otros, 1987); baja autoestima profesional (LeCroy y Rank, 1987); la falta de apoyo social (Kim y Lee, 2009); o la intensidad de contacto con los usuarios (Streepy, 1981, citado por Hombrados-Mendieta y Cosano-Rivas, 2011: 231).

Recientemente se han llevado a cabo estudios (Al-Ma'aseb, Alkhurinej y Alduwaihi, 2015; Coffey, Dugdill y Tattersall, 2009; Graham y Shier, 2010; Shier y Graham, 2015) sobre el *burnout* y el agotamiento de los trabajadores sociales en las instituciones, resaltando, por ejemplo, los conflictos en los programas sociales en los que trabajan, los cambios a los que se enfrentan dentro del sistema de bienestar social del Estado y otras dificultades asociadas a los dilemas éticos y condiciones de trabajo de los profesionales.

Por su parte, Coffey, Dugdill y Tattersall (2009) realizaron un estudio de caso en el sector público donde se exploraron las condiciones de trabajo y la calidad de vida de los trabajadores sociales en los servicios sociales en el Reino Unido. La investigación tiene un enfoque cuantitativo y cualitativo<sup>14</sup>, se realizaron entrevistas a profundidad, cuestionarios y grupos focales para tener una mejor comprensión de las dificultades en las intervenciones, los autores se enfocan específicamente en los factores asociados con el estrés en los servicios sociales.

Además, se mencionan los factores asociados con el estrés en el sector público, éstos son: la cultura organizacional, el estilo de gestión, la gestión autoritaria, responsabilidad por personas, carga de trabajo, entre otros. También señalan que existen percepciones negativas del trabajo social, por ejemplo, que el trabajo es mal pagado, exigente, estresante, asimismo, existe insuficiencia de recursos, lo cual genera una serie de cargas de trabajo que son difícil de controlar (Coffey, Dugdill y Tattersall, 2009). El personal, especialmente los trabajadores sociales no sienten que su trabajo sea valorado, los participantes mencionan esto por los bajos salarios que reciben, por la falta de personal, las altas cargas de trabajo y la falta de reconocimiento de la profesión.

Dentro de los servicios sociales, el trabajo social es considerado entre los trabajos más estresantes, ya que se ocupa de los grupos vulnerables en la sociedad (Davies, 1998; Jones, 2001, citados por Coffey, Dugdill y Tattersall, 2009). Por ejemplo, los trabajadores sociales que realizan sus intervenciones en el sistema de protección infantil se enfrentan a problemáticas vinculadas al maltrato infantil y la violencia familiar. En el estudio se identificó que el personal que trabaja en el departamento de niños y familias (*Children and Families Division*) fueron los más afectados por el estrés y los que menos bienestar tienen.

También, se encontraron una serie de dificultades asociadas con el trabajo en los servicios sociales, entre ellas están las siguientes: carga de trabajo vinculada por la falta de tiempo y plazos rígidos para realizar las intervenciones, asimismo, la falta o escasez de personal en los departamentos (Coffey, Dugdill y Tattersall, 2009).

---

<sup>14</sup> Los participantes fueron de diferentes profesiones de los servicios sociales (del departamento de atención a familias y niños, y otro departamento enfocado a la atención de adultos mayores y necesidades especiales), por ejemplo, administradores y trabajadores sociales (en este análisis nos enfocaremos en resaltar las dificultades que presentaron los trabajadores sociales).

Además de esto, existe presión en los trabajadores sociales vinculada por la falta de tiempo, por ejemplo, al momento de realizar evaluaciones los trabajadores sociales tienen tiempos específicos para realizarlas y esto les genera estrés, lo cual corresponde a la exigencia de un factor estructural. En las narrativas del estudio se puede identificar que los trabajadores sociales no pueden hacer frente a las necesidades de las personas de manera adecuada, ya que existe una presión sobre el profesional para obtener una evaluación por escrito, incluso cuando el profesional aún no cuenta con información suficiente de los sujetos, esto lo describen como una situación poco satisfactoria en sus intervenciones, los autores señalan que “la falta de tiempo para hacer el trabajo correctamente, o la sobrecarga de trabajo, es una de las principales causas de estrés identificadas en los servicios sociales” (Bradley y Sutherland, 1995; Eborall y Garmeson, 2001; Jones, 2001; Pousette y Hanse, 2002, citados por Coffey, Dugdill y Tattersall, 2009: 428).

Por otra parte, Shier y Graham (2015) analizaron el bienestar de los profesionales y el contexto ambiental de la práctica del trabajador social. Los autores realizaron la investigación con trabajadores sociales en Canadá para entender cuáles son los aspectos del entorno sociopolítico que están impactando el bienestar de los profesionales.

En la investigación se encontró que los participantes identificaron que su bienestar se ve afectado por los siguientes aspectos del entorno sociopolítico:

- 1) **La percepción de los profesionales por miembros de la comunidad:** se identificó en el estudio que los trabajadores sociales deben lidiar con diferentes grupos de usuarios y miembros de la comunidad para llevar a cabo sus responsabilidades profesionales, esto tiene que ver con que pueden carecer del apoyo de la comunidad y del propio gobierno para cumplir con sus funciones. Esto tal vez debido al régimen de bienestar en el que operan los trabajadores sociales. En el estudio se menciona que las percepciones negativas por parte de miembros de la comunidad o de usuarios, pueden afectar la capacidad de los trabajadores sociales para realizar su intervención, además, que esto se describe como una situación psicológica y emocionalmente estresante (Shier y Graham, 2015). Las personas de las comunidades tendría que formar parte tanto del diseño, como de la implementación de los programas sociales con los trabajadores sociales; esto por medio de la intervención participativa. Aunque cabe señalar que, las cuestiones estructurales y el régimen de bienestar pueden estar influenciando las intervenciones en dicho país.
- 2) **Conflictos con los mandatos de los programas de trabajo social:** los trabajadores sociales sufren de estrés, ya que constantemente luchan para funcionar dentro de un contexto de control estructural, “donde las decisiones se hacen a menudo en centros muy alejados de la realidad de la práctica diaria” (Arges y Delaney, 1996, citados por Shier y Graham, 2015:12). En el estudio se identifican respuestas donde los trabajadores sociales manifiestan su impotencia y frustración, por la carencia de programas y servicios. Además, los participantes en este estudio consideraron que han sido incapaces de satisfacer las necesidades de los usuarios, también describen que las personas encargadas de los departamentos gubernamentales, quienes toman decisiones sobre los programas, en general no están al tanto de las situaciones reales de los usuarios, esto genera estrés y frustración en los trabajadores sociales, ya que no pueden cumplir con los principios éticos y los valores profesionales (Shier y Graham, 2015).

- 3) **Los cambios en el sistema de bienestar social del Estado:** los participantes describieron que existe un entorno de política social que cambia y que afecta en la forma en que los trabajadores sociales interactúan con los sujetos. Los trabajadores sociales describen que el proceso burocrático parece más importante que la prestación de servicios (Shier y Graham, 2015). El contexto político, económico y social en el que opera el trabajador social son algunos de los elementos que pueden estar impactando de manera significativa a los trabajadores sociales y al proceso de intervención con los sujetos.

En síntesis, los cambios estructurales en la política de bienestar social, la ejecución de los programas, el recorte de programas y la falta de recursos parece tener un impacto en el bienestar de los trabajadores sociales, es decir, existen factores socio-políticos del sistema de bienestar social que les genera estrés y tensión en el trabajo, tensión que afecta de manera negativa su bienestar (Shier y Graham, 2015).

Aunque el síndrome de *burnout* no será central en la presente investigación, sí es necesario que se realicen mayores investigaciones sobre los efectos que tienen las cuestiones estructurales en la práctica de los trabajadores sociales. En esta investigación nos enfocamos principalmente en los saberes legos y técnicos que se movilizan en la práctica de los trabajadores sociales. Es decir, de todos los elementos que influyen en la intervención (cuestiones estructurales, institucionales, teóricas, éticas) nos centramos en los saberes que están presentes en las intervenciones.

## CAPITULO III. MÉTODO

### 3.1. El marco metodológico

Como se ha mencionado en capítulos anteriores, el objetivo de esta investigación es analizar los saberes legos y técnicos de trabajadores sociales que se movilizan en su práctica en un régimen de bienestar familiarizado, para lo cual se analizó el caso del AMM. Mediante un diseño de investigación cualitativo, la recogida de la información se llevó a cabo estableciendo contacto con trabajadores sociales de instituciones públicas, específicamente de los servicios de protección a menores, instituciones de asistencia social, desarrollo social y salud en el AMM<sup>15</sup>.

En este estudio, involucramos a todos los saberes que se movilizan en la práctica y los dividimos en saberes legos y técnicos, los cuales tienen repercusiones en la definición de los sujetos y en la prácticas para lograr el bienestar social. Nos centramos en analizar estos saberes a partir de distintas dimensiones: ontológica, epistemológica, teórica, metodológica y ético-política. Enfocamos el estudio de acuerdo con lo que marca la perspectiva hermenéutica, ya que se analizaron los conocimientos y la toma de decisiones de trabajadores sociales en la práctica.

Investigar desde la posición hermenéutica ha significado entender, analizar, pero sobre todo comprender a los sujetos los cuales tienen significados únicos; el investigador se centró principalmente en las cuestiones relacionadas a las acciones de los trabajadores sociales para comprender los saberes en sus prácticas. Se asume un proceso de construcción del conocimiento, como un proceso subjetivo e intersubjetivo.

En esta investigación nos enfocamos en triangular los datos con distintas técnicas, la primera es el análisis del contenido de los formatos de procedimientos y páginas de sitios web de las instituciones, documentos oficiales y páginas de Facebook de las dependencias de gobierno. Además, se realizaron cinco entrevistas a profundidad a trabajadores sociales y un grupo de discusión con 3 trabajadores sociales a través de la aplicación Zoom, ya que el estudio se realizó de manera virtual. La entrevista a profundidad permitió identificar los saberes legos y técnicos en los discursos de los trabajadores sociales, ya que es uno de los métodos más reveladores en los últimos tiempos (McCracken, 1991). También, se utilizó un diario de investigación y aplicaciones como Zoom, WhatsApp, Messenger y Facebook para tener el registro de los discursos de los trabajadores sociales, éstas aplicaciones permitieron tener notas y grabaciones sobre el proceso de investigación que se realizó, las notas incluyeron todo aquello que no se pudo recuperar a través de las videollamadas y aplicaciones por cuestiones de las fallas con el internet que surgieron durante las grabaciones.

---

<sup>15</sup> Se entenderá por instituciones u organizaciones de desarrollo social como aquellas agrupaciones legalmente constituidas en donde personas o grupos realizan actividades relacionadas al desarrollo social, operando bajo la Política Nacional de Desarrollo Social, las cuales buscan propiciar las condiciones para asegurar los derechos de los sujetos (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2016).



En cuanto a la revisión de los sitios web se analizaron los siguientes documentos:

- Manuales de procedimientos de asistencia social del Estado de Nuevo León para comprender las reglas de operación y documentos oficiales.
- Ley General de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Ley de Asistencia Social.
- Ley General de Desarrollo Social.
- Procedimientos del área de desarrollo social: entre esos procedimientos se realizó la búsqueda de los Cuestionarios Socioeconómicos de los programas sociales del Gobierno del Estado de Nuevo León por parte de la Dirección de Atención a Grupos Vulnerables, específicamente para la detección de necesidades de la población. La petición de dichos documentos se realizó a través de la Plataforma Nacional de Transparencia Nuevo León, la petición fue atendiendo lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León en donde se establece como sujetos obligados a cualquier dependencia que forme parte del Poder Ejecutivo para ofrecer información sobre los procesos que sigue la Secretaría de Desarrollo Social del Estado de Nuevo León.
- Formatos que se utilizan en el área de salud: profesiograma del trabajador social.
- Ficha social que utilizan los trabajadores sociales en el área de educación.

En cuanto a la selección de los participantes se analizó lo que sucede en términos de intervención en distintos espacios en donde se atienden a los grupos sociales en situación de vulnerabilidad<sup>16</sup> en los municipios del AMM, específicamente con los sujetos de los siguientes sectores: salud, bienestar, desarrollo social, asistencia social, violencia y en el área de educación. También, en dichas instituciones se realizan intervenciones a través de programas que buscan dar bienestar a las personas con discapacidad, adultos mayores, a las mujeres jefas de familia, a las niñas, niños y adolescentes, asistencia social, entre otros. En este sentido, dichas áreas constituyen los pilares del bienestar social y asistencia social, en donde se atienden los derechos de los sujetos<sup>17</sup> en México.

En México, los estudios sobre los saberes de los trabajadores sociales en estas áreas no han sido explorados, por lo que consideramos que era una oportunidad para fortalecer al trabajo social desde la creación de conocimiento y propuestas de análisis más a fondo respecto al tema. Este estudio sirve de referencia tanto en México, como en otros países para mayores investigaciones sobre los saberes de los trabajadores sociales en los distintos regímenes del bienestar. En el caso de nuestro país, las áreas seleccionadas para este estudio son significativas en cuanto al apoyo que se les da a los grupos sociales en situación de

---

<sup>16</sup> En la Ley General de Desarrollo Social (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2016: 3) se define en el artículo 5 a los grupos sociales en situación de vulnerabilidad a “aquellos núcleos de población y personas que por diferentes factores o la combinación de ellos, enfrentan situaciones de riesgo o discriminación que les impiden alcanzar mejores niveles de vida y, por lo tanto, requieren de la atención e inversión del Gobierno para lograr su bienestar”.

<sup>17</sup> En el artículo 6 de la Ley General de Desarrollo Social se consideran derechos para el desarrollo social “la educación, la salud, la alimentación nutritiva y de calidad, la vivienda, el disfrute de un medio ambiente sano, el trabajo y la seguridad social y los relativos a la no discriminación en los términos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos” (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2016: 3).

vulnerabilidad, ya que son las que trabajan por el bienestar de las familias en México y son donde más apoyan a los grupos de personas en situación de vulnerabilidad.

En este sentido, los trabajadores sociales que laboran en las instituciones de salud, defensorías municipales, asistencia social y desarrollo social son los que trabajan de manera más cercana con los sujetos, familias y comunidades, operando la política de bienestar familiarizada. Además, tal como se indica en la revisión de la literatura que se ha presentado en esta investigación, en los estudios que se han hecho en los últimos años sobre las intervenciones de trabajo social, no han sido explorados los saberes recuperando diferentes campos de acción, por lo que consideramos que este estudio puede servir de referencia tanto en México, como en otros países incluso de Latinoamérica con un régimen de bienestar similar.

La preocupación por los saberes y las prácticas de los trabajadores no es un tema nuevo, desde la posición crítica en trabajo social se ha discutido su papel dentro de la sociedad capitalista, lo que ha sido señalado tiene que ver con el surgimiento de la profesión, la cual se inserta en la división social y técnica del trabajo dominante en el sistema capitalista (Iamamoto, 2003). Trabajo social es una profesión que tiene un papel significativo en las intervenciones con la cuestión social y su crecimiento se debe al reconocimiento de los derechos sociales (Netto, 2004). Sus prácticas parten de las necesidades y de las desigualdades de la sociedad capitalista.

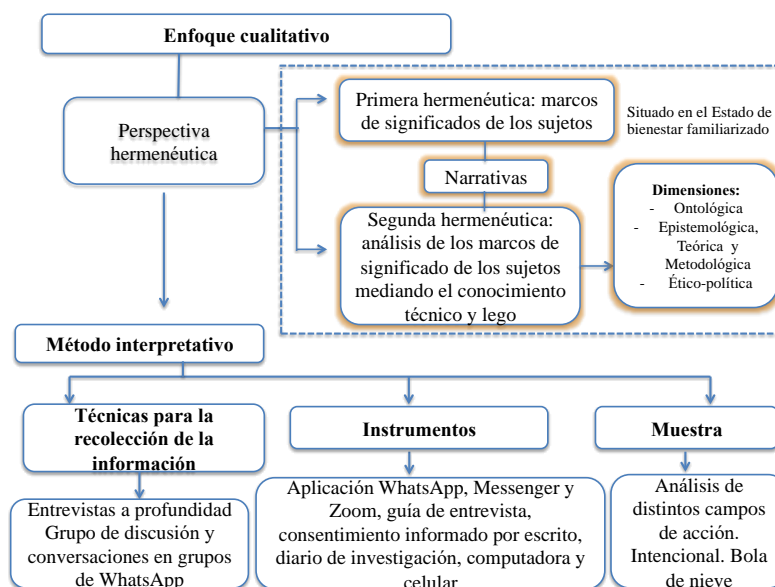
La literatura crítica sobre el trabajo social (Mallardi, 2013; Mancinas, 2016; Matus, 2002; Montañó 2000b) reconoce la importancia de los conocimientos teóricos en las prácticas de los trabajadores sociales en su quehacer profesional. En México, no existen estudios que analicen el impacto que tienen los saberes legos y técnicos de los trabajadores sociales en su práctica, aunque existen estudios, como los arriba señalados que reconocen la importancia de los saberes teóricos en el desarrollo de la práctica.

El enfoque hermenéutico es la perspectiva idónea porque revalorizan los discursos de los participantes por medio del lenguaje y mediante la comunicación con el otro se busca el reconocimiento y el sentido profundo de los discursos y la interpretación de los discursos de los participantes, es decir, la hermenéutica es el enfoque que recupera todos los significados de los discursos y lo que se busca es interpretarlos y otorgarles un sentido a las palabras de los sujetos (Arroyo, 2017).

Para lograr esa recuperación de significados de los saberes y las prácticas de los trabajadores sociales se requiere de una descripción intensa y profunda de los discursos, en palabras de Arroyo (2017: 110) la hermenéutica “[...] nos acerca más a una veracidad posible” de las situaciones. Lo importante es destacar cómo se expresan las dimensiones desde la hermenéutica (ontológica, epistemológica y metodológica) porque no existe producción de conocimiento. La dimensión ontológica permite el conocimiento del sujeto (trabajador social) y de la realidad social (sociedad), la dimensión epistemológica surge de la relación del sujeto y un objeto por conocer, en este sentido Arroyo (2017) hace referencia que en la interpretación que se hace en la hermenéutica el concepto de “conocer” no alude sólo a la recuperación de las significaciones del Otro, sino de conocer e interpretar las experiencias de la sociedad donde se producen esos significados (Beuchot, 2005, citado por Arroyo, 2017), por ejemplo el régimen de bienestar familiarizado en que se sitúa la práctica del trabajador social.

Por último, la dimensión metodológica tiene que ver con darle un significado a todas las acciones de los trabajadores sociales, es el reconocimiento de las propuestas metodológicas y la diversidad de saberes y prácticas que existen en los procesos que siguen dentro de las instituciones sociales. Uno de los intereses del enfoque hermenéutico es el de generar a sujetos activos, con conciencia analítica y crítica, principalmente el interés es buscar la transformación y la participación de los sujetos (Mancinas, Zúñiga y Arroyo, 2017). Por lo anterior, centramos la investigación en dicho enfoque el cual busca la interpretación y comprensión de los discursos de los participantes. En la figura 1 se muestra de manera esquemática el marco metodológico de esta investigación, especificando las decisiones operativas de la investigación:

**Figura 1. Marco metodológico de la investigación**



Nos basamos en el enfoque cualitativo desde la perspectiva hermenéutica, la cual busca esclarecer significados y obtener los puntos de vista de los participantes para comprender sus saberes y prácticas. En esta investigación se realizó un entendimiento de los saberes tanto legos, como técnicos de los participantes por medio de conversaciones vía WhatsApp, entrevistas a profundidad y grupos de discusión a través de Zoom. Además, se realizaron grupos de WhatsApp para analizar los discursos de los participantes y aproximarnos a los significados que ellos tienen. Tanto el enfoque cualitativo y la perspectiva hermenéutica han permitido el acercamiento y la recuperación de saberes y prácticas sociales. La recolección de los datos en este estudio cualitativo aunque fue de manera virtual, permitió que los trabajadores sociales tomarán la decisión de responder a las preguntas respetando sus propios tiempos.

Por medio de la doble hermenéutica analizamos los conocimientos teóricos y no teóricos que se movilizan en la práctica. Por ejemplo, en el caso de los saberes teóricos: los operativos, de las políticas sociales, científicos, filosóficos y disciplinares. En cuanto a los conocimientos legos están los que provienen del sentido común, de la experiencia y de su propia historia. La primera hermenéutica nos permitió la interpretación del mundo de los sujetos de su realidad, en este caso de los trabajadores sociales, mientras que la segunda hermenéutica se refiere a la interpretación que hace el investigador mediando esa primera interpretación con el lenguaje técnico.

En este estudio se utilizó la investigación virtual como estrategia de indagación, ya que debido a la pandemia del COVID-19 hemos tenido que adaptarnos a la nueva realidad, en donde el investigador debe sumergirse en el mundo de la red (De Sena y Lisdero, s/f).

El estudio se realizó en línea y se llevó a cabo con los participantes utilizando la red social WhatsApp (aplicación móvil de mensajería), así como haciendo consulta de distintos sitios web de las redes sociales de las instituciones sociales. Por medio de WhatsApp se formó un grupo y se hicieron preguntas entorno a su práctica, esta forma de hacer investigación sirve como estrategia digital de validación, también se realizó la entrega de un cuestionario a través del correo electrónico, sin embargo, las participantes no respondieron a dicho cuestionario, así que se tomó la decisión de hacer mayores preguntas vía WhatsApp. Éste tipo de métodos no es algo nuevo, incluso antes la pandemia del COVID-19 ya se habían realizado otros estudios utilizando el WhatsApp como experiencia de investigación social, ya que en los últimos años las interacciones cara a cara, el mundo virtual y el mundo móvil de celulares y tabletas ha crecido exponencialmente (Scribano, 2017).

En este sentido, el mundo virtual nos permite tener un acercamiento con los participantes, tomando en cuenta la nueva realidad en la que vivimos, limitando el acercamiento físico pero teniendo un mayor acercamiento social a través de las plataformas digitales. Con esto, el uso del internet y aplicaciones se está dando lugar a nuevos estilos y fuentes de investigación en México.

El uso de WhatsApp es una red social de mensajería que nos ha permitido estar en contacto con los trabajadores sociales, sin quitarles tiempo para atender a los sujetos y familias en las instituciones. Son los trabajadores sociales quienes toman la decisión de responder cuando ellos tienen el mayor tiempo posible. Los trabajadores sociales también compartieron por medio de WhatsApp formatos, documentos y audios compartiendo sus intervenciones y programas sociales.

Aunque en los últimos años distintos sociólogos han comenzado a cuestionar la naturaleza de la investigación digital y sus implicaciones en la sociología (Lupton, 2013 citado por De Sena y Lisdero, s/f), cabe señalar que en distintas organizaciones e instituciones de gobierno ahora usan información digital como parte de sus operaciones. Desde antes de la pandemia del COVID-19 ya se hacía uso de distintos métodos de comunicación utilizando el internet y las plataformas para establecer reuniones virtuales y acuerdos en línea. Hoy en día, el uso de estas herramientas es indispensable y clave para dar continuidad a las investigaciones sociales.

Tanto los sociólogos, como los académicos apoyan las nuevas tecnologías que les permiten compartir más fácilmente los resultados de sus investigaciones con el público, como los blogs y revistas promoviendo así la participación pública (Lupton, 2013).

Durante la recolección de la información se utilizó el registro de textos, audios con recursos de la propia tecnología, utilizando teléfono celular y computadora laptop con cámara. Las técnicas de apoyo utilizadas fueron el chat y las entrevistas a través de video llamadas, utilizando un cuaderno de anotaciones y cuestionarios.

### **3.2. Posicionamiento teórico-metodológico: la hermenéutica como método interpretativo en los saberes de los trabajadores sociales**

Como ya se ha dicho en otros apartados, la intervención que realizan los trabajadores sociales está influida por una diversidad de factores (Mancinas, Rodríguez y Martínez, 2016); estos factores pueden ser estructurales (condiciones políticos, sociales y del sistema capitalista), coyunturales (relaciones de poder y enfrentamiento de la cuestión social en el capitalismo) y teóricos (la cualificación de los profesionales para entender el origen de los problemas sociales en el contexto del capitalismo) (Mancinas, 2016). Además, elementos de la dinámica institucional influyen en la práctica pero también el posicionamiento y compromiso individual del profesional entra en juego en sus intervenciones (Mallardí, 2013).

La práctica de los trabajadores sociales está situada en un contexto más amplio donde participan una serie de actores, por ejemplo, el Estado, el mercado y la familia. Dichos actores tienen un papel fundamental en la previsión social y en el régimen de bienestar, son ellos los que se encargan de la atención de los riesgos sociales. Son todos los factores económicos y políticos que ya hemos mencionado anteriormente junto con la forma en que se distribuyen las responsabilidades los actores lo que también influye y da forma a las intervenciones sociales.

En este sentido, la acción de los trabajadores sociales está influida por innumerables factores por ejemplo: el capitalismo, el régimen de bienestar, factores políticos y de formación teórico-metodológicos, en donde también están presentes las interpretaciones de los trabajadores sociales sobre los sujetos con los que interactúa profesionalmente, y de las situaciones que viven y por las cuales demandan la intervención, en donde ambos, sujeto y objeto de intervención, significan y re-significan la experiencia, la realidad que se presenta para modificarla o transformarla. Esta investigación desde la hermenéutica está situada en el contexto histórico capitalista y en el Estado de bienestar. Además de las cuestiones teórico-metodológicas que tiene el profesional.

La hermenéutica ha sido la perspectiva más idónea para esta investigación porque uno de sus principales aportes tiene que ver con lograr esa interpretación del mundo de los sujetos (en este caso la unidad de análisis son los trabajadores sociales) se requiere de la interpretación que hace el investigador mediando esa primera interpretación de los sujetos con el lenguaje técnico (Giddens, 1993). Es decir, el investigador debe lograr la meta-interpretación o doble hermenéutica que incluye lo siguiente: la reflexión sobre el texto (discursos, conversaciones), reflexionar sobre el autor (sujeto, familia) y sobre el intérprete (trabajador social) (Arroyo, 2017).

En este sentido, el papel del investigador tiene un papel significativo en el proceso, ya que no debe de estar fuera del sistema observado, tiene que ser parte de él tanto en la comprensión como en la interpretación utilizando la doble hermenéutica. La doble hermenéutica significa primeramente escuchar al sujeto para después comprender e interpretar su discurso, posteriormente, el investigador tiene que reflexionar su propio discurso como investigador, lo cual es parte del proceso de interpretación (Arroyo, 2017). El concepto de la doble hermenéutica complementa una parte fundamental en el marco metodológico, ya que busca comprender desde los significados que las propias personas tienen y se “[...] reinterpreta desde los esquemas teóricos de la sociología a través del lenguaje corriente y técnico” (Giddens, 1987, citado por Mancinas, Zúñiga y Arroyo, 2017: 37).

En este sentido, buscamos la interpretación de los saberes y prácticas de los trabajadores sociales y tenemos una realidad que requiere comprensión y una postura interpretativa, para Gadamer (2005, citado por Arroyo, 2017: 115) “[...] la comprensión hace referencia a un horizonte de horizontes”. Desde éste punto de vista “[...] la comprensión del sujeto (conocido) de intervención, no puede entenderse de manera separada del sujeto (cognoscente) que observa y describe un fenómeno social dado en un proceso de conocimiento compartido a través del lenguaje” (Arroyo, 2017:117). Entonces en la interacción que existe entre el trabajador social (sujeto de estudio) e investigador, está en el mismo proceso de investigación una comunicación entre los dos, la cual busca ampliar y profundizar en conjunto los conocimientos acerca del otro con la finalidad de recuperar los conocimientos para nuestro interés de estudio.

Consideramos que haciendo uso de la escucha activa y del diálogo de manera virtual con los trabajadores sociales se ha logrado obtener información clave para la interpretación de sus discursos. La postura hermenéutica ha permitido al investigador comprender las vivencias del otro adoptando una actitud reflexiva. En este sentido el investigador ha logrado identificar e interpretar esas vivencias que le son narradas, desde qué marcos teóricos, ideológicos y axiológicos interviene el trabajador social y en qué puntos se intersectan los supuestos, las creencias y las intenciones del intérprete.

Desde una postura construccionista, Anderson (1999, citado por Arroyo, 2017: 133) ha planteado una serie de cuestiones para lograr una mayor comprensión de los significados de los discursos:

1. Los participantes en una conversación entran con su historia, con lo que acontece en su vida cotidiana, es decir, con su identidad.
2. Cada conversación ocurre en un contexto local (inmediato) o universal (cultural, social, histórico).
3. Cada conversación es parte de, influye y es influida por múltiples conversaciones, pasadas, presentes y futuras
4. Cada conversación tiene un propósito, expectativas e intenciones, a las que contribuyen todos los participantes.
5. Toda conversación en voz alta entre participantes incluye conversaciones silenciosas, internas a cada participante (Anderson, 1999, citado por Arroyo, 2017: 133).

Entonces, para lograr la comprensión e interpretación de los significados de los discursos de los trabajadores sociales, se recomienda que el investigador debe sumergirse no sólo en su dinámica individual, sino que la comprensión requiere de un análisis de su biografía, de su historia y del contexto inmediato y universal que lo ha influido para ser la persona que es al momento del encuentro con el investigador (Arroyo, 2017). Por ello, hay que considerar que para utilizar la hermenéutica como método interpretativo tenemos que enfocarnos en mantener una comunicación con el Otro, tomando en cuenta la dinámica individual y el contexto de la persona (cultura, relaciones, entre otros).

Como ya se ha mencionado en los capítulos del planteamiento del problema y del marco teórico, en este trabajo se parte de considerar a los trabajadores sociales como sujetos con saberes. Lo anterior, debido a que existen pocos estudios (Fargion, 2006; Mosquera y Ramírez, 2012) donde se han investigado las prácticas basadas tanto en el sentido común, como en conocimientos teóricos. Por ello, se tomó la decisión de realizar el estudio incluyendo todos los saberes, sin importar si éstos son técnicos o legos.

En términos metodológicos, es importante enfocar el tema de los saberes desde la hermenéutica porque la perspectiva permite el análisis de la intervención desde distintos aspectos, en este caso, la interpretación de la intervención tiene que incluir la reflexión individual del sujeto y la reflexión del contexto en el que se desenvuelve, por ejemplo el régimen de bienestar familiarizado en el que realiza su quehacer profesional. La intervención social en este enfoque está pensada y reflexionada dentro de las relaciones que se dan en su contexto, por ejemplo, desde el sistema capitalista en el cual se inscribe la profesión (Iamamoto, 2003). Es decir, es comprender e interpretar todos los contextos y espacios que influyen en toda intervención y en los saberes, por ejemplo, el mayor aporte que tiene el enfoque hermenéutico y que no se encontró en otro es el análisis de la historia familiar en el sujeto de estudio, en este caso la cuestión individual debe de ser analizada desde la historia personal y familiar que puede estar influyendo en las prácticas con las familias (Arroyo, 2017).

Otra de las cuestiones metodológicas que es importante resaltar es que el trabajo social comúnmente ha sido estudiado desde otros paradigmas más tradicionales donde se hace referencia más a una perspectiva positivista con relación al método de acción de los profesionales, esta afirmación surge a partir del análisis crítico que hacen Montaña (2000b) y Matus (2002) cuando afirman que no existe una metodología de conocimiento y de acción separada una de la otra. Es decir, en las últimas críticas al trabajo social se ha resaltado que el profesional utiliza una estructura pre-establecida con poca reflexión en sus prácticas. En este sentido, nos distanciamos de considerar que la práctica se refiere únicamente a alcanzar una serie de pasos de manera lineal, lo que se busca es conocer la diversidad de los saberes que se realizan en el quehacer profesional. En este caso la hermenéutica no busca enfocar sólo a un tipo de saber, sino que se busca recuperar todos los conocimientos y prácticas y no sólo centrar el estudio en una intervención operativa y de sentido común.

También, es necesario resaltar es que se requieren de mayores investigaciones que reconozcan la diversidad de saberes que existen, ya que en caso de continuar con el estudio del trabajo social desde perspectivas tradicionales se estaría conservando una interpretación limitada de lo que representa la intervención, además de que difícilmente se verán cambios y

transformaciones en los conocimientos y prácticas de los trabajadores sociales con las familias.

Puesto que se trata de un estudio basado en el paradigma hermenéutico, se considera que los sujetos, en palabras de Giddens (1993), producen y reproducen la sociedad de manera diestra, aunque no necesariamente eso significa que tengan plena conciencia de sus destrezas, más bien, el dominio de su actividad es limitado por las estructuras. Pese lo anterior, su actuación está históricamente situada, por lo tanto no está en condiciones de su libre elección (Giddens, 1993: 164-165). Aunque se recuperan tanto los saberes técnicos, como los legos; por ser el trabajo social una profesión que presta servicios a la comunidad, consideramos que los profesionales de esta rama sí deben poseer conocimientos disciplinares que den solidez y consistencia a su práctica profesional, además de encontrarse incorporados a un esquema burocrático institucional y normativo, lo cual brinda marcos de referencia respecto al contexto en que se desenvuelven.

En la tabla 5 se explican las dimensiones teóricas y empíricas del estudio. En este sentido, nos centramos en conocer e identificar todos los saberes de los trabajadores sociales durante su práctica, considerando tres dimensiones: 1) la dimensión ontológica, 2) epistemológica, teórica y metodológica, y; 3) ético-político.

Por medio del enfoque hermenéutico se reconocen todos los saberes de los trabajadores sociales, ya que tal y como lo afirma Gadamer (1993, citado por Mancinas, Zúñiga y Arroyo, 2017) en la hermenéutica no hay un método "...sino una ontología de la realidad que se mueve circularmente, que se comprende a sí misma en relación del todo y la parte, en donde la capacidad de comprensión se da a través del lenguaje" (Gadamer, 1993, citado por Mancinas, Zúñiga y Arroyo, 2017: 37).

Ya Cordero-Ramos (2011) refería que a través del lenguaje se puede entender la realidad de los sujetos y comprender sus prácticas. Ella menciona que la característica principal que tiene la hermenéutica es la de "interpretar, comprender los discursos de otros, bien sean textos escritos, hablados, actuados o de otros tipos posibles", es decir, se trata de interpretar lo que dicen los sujetos (Cordero- Ramos, 2011: 89).

Además, el papel del investigador ha sido el de analizar e interpretar, esto por medio del lenguaje con los participantes para analizar la dimensión teórica (ontológica, epistemológica y metodológica) y la dimensión empírica (conocimiento técnico y conocimiento lego) (Cordero-Ramos, 2011). Desde esta posición hermenéutica, se entiende al trabajador social bajo un paradigma interpretativo- comprensivo, analizando sus discursos, interpretando las narrativas, las cuales pueden pertenecer a diversas perspectivas (Cordero- Ramos, 2011).

En este sentido, la hermenéutica se utilizó como posicionamiento metodológico entendiendo que en la práctica de los trabajadores sociales pueden existir diferentes tipos de métodos de conocimiento, es decir, no hay un método único en la hermenéutica, por ello la importancia de realizar esta investigación, para comprender cuáles son los saberes que predominan en la práctica. Hasta el momento son pocas las investigaciones desde el trabajo social (Vivero-Arriagada, 2017) que se han enfocado en comprender la práctica desde éste posicionamiento, es decir analizando críticamente los saberes teóricos o no teóricos.



### 3.3. Selección de los participantes

#### 3.3.1. Criterios de inclusión

Los criterios de inclusión que se tomaron en cuenta para la selección de informantes son los siguientes:

- **Escolaridad:** todos los trabajadores sociales tienen licenciatura en trabajo social.
- **Puesto:** los trabajadores sociales entrevistados realizan funciones de trabajo social y tienen un puesto de trabajo social, ya sea en una institución pública o asociación civil.
- **Área de intervención:** interviniendo específicamente para brindar servicios de salud, educación, asistencia social, protección de niñas, niños y adolescentes y desarrollo social en el AMM.

En cuanto a la muestra, se realizó de manera intencional, además se empleó el muestreo teórico para la recogida de datos, ya que como mencionan Taylor y Bogdan (1996: 108) “en el muestreo teórico el número de ‘casos’ estudiados carece relativamente de importancia. Lo importante es el potencial de cada ‘caso’ para ayudar al investigador en el desarrollo de comprensiones teóricas sobre el área estudiada de la vida social”, por ello no se determinó un número de entrevistas y nos basamos específicamente en la recuperación de saberes de distintos campos de acción profesional.

Por su parte, Taylor y Bogdan (1996: 108), señalan que “ni el número ni el tipo de informantes se especifica de antemano” y sugieren la estrategia de muestreo teórico para utilizarla como guía para seleccionar a los participantes (Glaser y Strauss, 1967, citados por Taylor y Bogdan, 1996). También los autores sugieren la técnica “bola de nieve” para encontrar informantes, para ellos es una manera fácil de construir el grupo de participantes, ya que consiste en “conocer a algunos informantes y lograr que ellos nos presenten a otros”. Por ello se utilizó la técnica de bola de nieve para encontrar a trabajadores sociales (Taylor y Bogdan, 1996: 109).

Primero se realizó contacto con trabajadores sociales egresados del posgrado de la Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano de la UANL y con personal de las instituciones de gobierno en el AMM, posteriormente se realizó contacto a través de WhatsApp con algunos trabajadores sociales que nos llevaron a otros para realizar grupos y entrevistas, se agendaron cinco entrevistas con los trabajadores sociales a través de dicha red social. No fue necesario enviar oficios para tener comunicación con los trabajadores sociales, ya que ellos expresaron que estaban de acuerdo para ser parte de la investigación.

Se realizó la selección de los participantes de acuerdo con los criterios de inclusión antes mencionados, sin importar la experiencia o antigüedad de los participantes. Durante el proceso se les pidió si podían compartir formatos que ellas mismas utilizan lo cual algunas se negaron, ya que existen políticas institucionales que lo impiden. Por lo que se realizó una petición a la Plataforma Nacional de Transparencia de Nuevo León para tener acceso a documentos que utilizan los trabajadores sociales en las instituciones de desarrollo social de Nuevo León. También se utilizó el correo electrónico para establecer comunicación con los participantes, lo cual no fue exitoso, ya que ninguna contestó un cuestionario inicial que se les envió. La comunicación con las participantes fue exitosa a través de la red social WhatsApp para responder de forma inmediata y para agendar las entrevistas por Zoom.

El tamaño de la muestra de este estudio es intencional, tomando en cuenta los distintos campos de acción de los trabajadores sociales: salud, educación, asistencia social, defensoría para la protección del menor y la familia y desarrollo social. Se realizó la selección de dichos espacios de intervención como una forma de ampliar el análisis de los saberes y prácticas de los trabajadores sociales. En un estudio realizado por González (2007: 82) se resalta que en cuanto el número de participantes a entrevistar "... se define por las propias demandas cualitativas del proceso de construcción de información intrínseco a la investigación en curso". Por otra parte, Glaser y Strauss (1967, citados por Taylor y Bogdan, 1996) señalan que el número de casos carece relativamente de importancia. Por lo que tomamos la decisión de recuperar narrativas de trabajadores sociales que pertenezcan a distintos campos de acción.

Con base en lo anterior, se definió el número de sujetos sugeridos por los autores mencionados en función de las necesidades que se han presentado en la investigación, tomando en cuenta también que hoy en día debido a la pandemia del COVID-19 se ha identificado que los trabajadores sociales no cuentan con mucho tiempo fuera de su jornada laboral. Durante el tiempo que se realizó la agenda de las entrevistas, los trabajadores sociales expresaron que los horarios para realizar la entrevista fueran por las tardes, después de su trabajo en las instituciones. De las cinco entrevistas que se realizaron, cuatro fueron a través de Zoom y una a través de WhatsApp, ya que la trabajadora social comentó que no disponía de mucho tiempo para realizar una videollamada, aunque ésta última entrevista se realizó por mensajes duró aproximadamente una hora por este medio.

El proceso metodológico no ha sido lineal y se han tomado en cuenta distintas cuestiones para lograr la comunicación con los trabajadores sociales y así lograr el análisis de sus intervenciones. Como se mencionó anteriormente, el proceso que se siguió fue el siguiente (González, 2007): primero entramos en el campo a través de Facebook, Messenger y WhatsApp, se realizaron las primeras comunicaciones con trabajadores sociales egresados del posgrado de la Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano de la UANL para encontrar a otros trabajadores sociales para que participen en la investigación. Los contactos se pudieron dar de manera rápida y éstos trabajadores sociales nos llevaron a otros. Ya estableciendo contacto con los participantes ellos corrieron la voz con algunos colegas invitándonos a participar en la investigación.

Durante el proceso los trabajadores sociales mencionaron que siempre será un gusto apoyar cuando se trata sobre temas de trabajo social. Esto nos permitió comprender que los trabajadores sociales están en la mejor disposición cuando se trata de aportar conocimientos y fortalecer nuestras prácticas. No se solicitaron permisos directamente en las instituciones, ya que para ellos no era necesario, ya que de manera personal estaban de acuerdo en hacer aportaciones al trabajo social.

Los primeros contactos a través de WhatsApp y correo electrónico nos permitieron tener los datos de los participantes. Nos percatamos que el correo electrónico no lo utilizan mucho, así que se optó por tener mayor comunicación por medio de WhatsApp (con el envío de mensajes escritos y audios) y tener contacto a través de entrevistas por medio de Zoom.

Se tomó la decisión de utilizar Zoom y no otras aplicaciones, ya que no tiene costo en los primeros 40 minutos y fue la mejor opción con el equipo de cómputo que se estaba utilizando,

ya que la aplicación de Microsoft Teams con grabaciones no fue posible instalarse en la computadora que se estaba utilizando debido al costo y a la versión de OS X que se utilizó con el equipo de cómputo MacBook Air.

En las entrevistas a profundidad con los participantes se les envió el consentimiento informado por escrito a través de correo electrónico<sup>18</sup>. Por otra parte, en el grupo de discusión que se formó con tres trabajadores sociales se les comunicó sobre el contenido del consentimiento informado de manera verbal.

A todos los participantes se les informó sobre el anonimato y la confidencialidad de la información a través del envío del consentimiento informado por escrito y sobre las intenciones de publicar un estudio posterior a las entrevistas, con esto se busca respetar las cuestiones éticas de la investigación.

Otro de los primeros contactos que se dieron con trabajadores sociales fue en el Foro de Trabajo Social para las Defensorías Municipales realizado de manera virtual en Nuevo León, en donde fueron invitados distintos funcionarios públicos. Eso permitió también tener contacto con trabajadores sociales.

También se realizó contacto con trabajadores sociales a través del Colegio de Licenciados en Trabajo Social en Nuevo León A.C. para invitar a trabajadores sociales a formar parte del grupo de discusión. La investigadora realizó la inscripción oficial a dicho colegio para tener contacto con trabajadores sociales, posteriormente, se les invitó a formar parte de la investigación, por lo que tres personas aceptaron, otras más se disculparon por no poder asistir ya que tenían la agenda llena.

Además, se respetaron los tiempos de los trabajadores sociales, se realizando las entrevistas en los horarios fuera de su jornada laboral, durante las tardes, después de las 7 p.m., ya que tenían mayor tiempo después de su trabajo en las instituciones, las entrevistas duraron entre 20 a 40 minutos.

Durante la jornada de trabajo solo se establecía contacto con las participantes a través de mensajes por WhatsApp permitiéndoles a las trabajadoras sociales responder cuando ellas tenían tiempo, sin descuidar sus propias actividades en las instituciones. Esto ha representado una parte muy importante en la investigación, ya que en tiempos de pandemia se ha incrementado la jornada laboral en los trabajadores tanto de empresas como de las instituciones de gobierno, lo que más se cuidó en esta investigación es el de no saturar a los trabajadores sociales con muchas preguntas, ya que su tiempo es limitado.

Inicialmente se realizaron preguntas a través de un grupo de WhatsApp sobre sus prácticas, buscando que ellas mismas mencionaran lo que es relevante de su intervención, antes de centrarnos en los intereses de la investigación (Taylor y Bogdan, 1996). Desde el inicio nos centramos en que las personas “se abran” y expresen sus opiniones y sentimientos (Taylor y

---

<sup>18</sup> Véase el consentimiento informado por escrito en el anexo 2 “Consentimiento informado de la participación de los licenciados en trabajo social en los grupos de discusión, entrevistas a profundidad, grupos a través de WhatsApp, Zoom y comunicación por correo electrónico”.

Bogdan, 1996). Posteriormente se realizaron entrevistas a través de la aplicación Zoom, se estableció comunicación a través de chat privado por WhatsApp, Messenger y finalmente el grupo de discusión por Zoom.

### 3.4. Categorías de análisis

La construcción de categorías de análisis no está separada de las perspectivas teóricas que han contribuido o aportado al trabajo social. En este caso, como se ha explicado, el enfoque hermenéutico ha influido para la construcción de los elementos de este estudio como método de análisis con trabajadores sociales. También, las aportaciones de la perspectiva crítica han dado elementos para analizar la práctica. Desde esta última, Iamamoto (2001) señala al trabajo social como una profesión que surge y se inserta en la división social y técnica del trabajo. A partir de la reconceptualización en la década de los 70 (Mancinas, Zúñiga y Arroyo, 2017) la intervención y la forma de concebir a los sujetos en los procesos fue cambiando, pasando de considerar a los sujetos pasivos a personas más activas y con conciencia crítica. Desde esta perspectiva se considera que los sujetos pueden transformar su realidad, ellos mismos participan para transformarla (Fook, 2003). En este sentido, se critica la injusticia social y la dominación de clase (Horkheimer, 2000).

Desde la perspectiva hermenéutica se analizó al objeto de estudio, es decir las prácticas de los trabajadores sociales y para conocerlas se requirió conocer el discurso sobre ellas, la forma en que son interpretadas y los significados que están contruidos con base en ideologías, teorías y modelos que han sido hegemónicos y que han servido a distintos intereses. Por ello, fue necesario el estudio de diferentes dimensiones que están presentes a la hora de realizar una intervención social (Mancinas, Zúñiga y Arroyo, 2017).

Con base en lo anterior, se elaboró un modelo de análisis teórico (véase las tablas 5 y 6), tomando en cuenta cada una de las dimensiones que se describen a continuación:

- 1) **Dimensión ontológica:** se refiere a la noción del otro, lo que para nuestro estudio consiste en comprender cómo es concebido el sujeto y las familias en tanto sujetos de intervención (Mosquera y Ramírez, 2012). Además, se busca conocer la historia del profesional y su relación con los saberes y conceptos de familia y sujeto que él tiene.
- 2) **Dimensión epistemológica:** es la interpretación que realiza el profesional de la realidad social desde una perspectiva teórica, es decir, los fundamentos teóricos que tiene su práctica, la forma en la que se acercan a los sujetos de intervención (Mosquera y Ramírez, 2012). Se analizaron los sentidos y significados que tienen para el profesional el marco normativo y los conceptos con los que continuamente trabaja en las intervenciones. Las relaciones que establecen con el otro. En este caso, la relación del investigador como sujeto cognoscente con el objeto/sujeto de conocimiento es de horizontalidad, recuperando los conocimientos desde un ejercicio epistemológico horizontal.
- 3) **Dimensión metodológica:** se analizó la implementación de métodos y técnicas, también la reflexión que realiza el profesional. En esta dimensión se articulan: el método que utiliza el trabajador social, las técnicas, los procedimientos, el rol que tiene en el proceso y los tipos y niveles de intervención (Mosquera y Ramírez, 2012). En esta dimensión se analizaron los significados que tiene el profesional sobre su práctica

institucional y sobre las formas de conocimiento que tiene en las áreas analizadas. En este sentido, por medio de la doble hermenéutica, las entrevistas han sido el vehículo para acceder a los marcos de significación de los sujetos.

- 4) **Dimensión ético-política:** se realizó el análisis de lo que significa para el profesional que la institución no de respuestas a las necesidades de los sujetos y familias. La forma en que reacciona ante la indiferencia de las instituciones para dar respuesta a las necesidades de los sujetos.

Dichas dimensiones se interpretaron con base en sus propias narrativas, sus discursos y el análisis de la historia del profesional. El análisis de las narrativas de los profesionales están situadas en el contexto del régimen de bienestar familiarizado, ya que como mencionan Mancinas, Rodríguez y Martínez (2017) independientemente del régimen de bienestar, los trabajadores sociales son actores claves a la hora de intervenir en las políticas sociales familiares. En el caso de México, los trabajadores sociales intervienen en un política familiarizada, donde el Estado delega responsabilidades del bienestar a las familias, en este caso la figura del trabajador social es fundamental en la atención a los grupos vulnerables, pero también la familia tiene un gran peso de responsabilidad en la atención a sus miembros.

Aunque la intervención suele ser influida por una serie de factores estructurales y de cualificación teórica, es importante resaltar que su actuación está históricamente situada y ellos como sujetos actúan en la sociedad de manera diestra, es decir, sus actividades están limitadas por estructuras más amplias (Giddens, 1993), en este caso por un régimen de bienestar familiarizado.

Entonces, el estudio se centró en un paradigma hermenéutico desde los discursos de los trabajadores sociales teniendo una actitud reflexiva desde diversos ámbitos: 1) reflexión sobre el texto, analizando sus conceptos desde el diálogo y la conversación a través de la investigación virtual, 2) reflexión sobre el autor, analizar su historia de vida, y; 3) reflexión sobre el interprete como trabajador social (Arroyo, 2017).

El análisis de los discursos de la historia del profesional considerara la dinámica familiar del profesional en los términos que tienen que ver con su desarrollo y bienestar familiar:

- Tipo de Familia y valores familiares.
- Historia profesional como trabajadora social: cambios profesionales a lo largo de su carrera.

En un primer acercamiento con los participantes, se tomarán en cuenta los siguientes elementos básicos de la entrevista (véase la tabla 4):

**Tabla 4. Elementos básicos de la entrevista**

Ítem	Descripción
<b>1. Nombre</b>	Seudónimo con el cual se identificará al trabajador social.
<b>2. Edad</b>	Años cumplidos del trabajador social.
<b>3. Institución</b>	Tipo de institución en donde trabaja: pública o asociación civil. Sin identificar exactamente a la institución.

<b>4. Puesto</b>	Nombre del puesto que ocupa en la institución.
<b>5. Área en la institución</b>	Espacio en donde realiza sus prácticas.
<b>6. Años trabajando en la institución</b>	Años trabajados en la institución.
<b>7. Años trabajando como trabajador social</b>	Años trabajados como trabajador social.

Para los fines de esta investigación se elaboró el modelo de análisis teórico que aparece en la tabla 5:

**Tabla 5. Dimensiones teóricas y empíricas del estudio**

Construcción de las categorías		
Definición teórica	Definición empírica	
<b>1) Dimensión Ontológica:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>La forma en que se concibe a la familia en tanto sujeto de intervención.</li> </ul>	<b>Conocimientos técnicos y saberes legos</b>	
	<b>Biografía:</b> conceptualización de las familias con base en su estructura, tipos y diversidad. <ul style="list-style-type: none"> <li>Cómo percibe al sujeto tomando en cuenta la diversidad de familias y sujetos en la sociedad.</li> </ul> <b>Valores y creencias familiares:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Su definición de la familia con base en valores morales o religiosos.</li> </ul> <b>Su concepto del Otro, del sujeto de intervención.</b>	
<b>2) Dimensión epistemológica:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Percepción de la realidad.</li> <li>Saberes especializados de acuerdo con cada marco legal de los programas con los que trabaja dentro del área de desarrollo social.</li> <li>Saberes sobre políticas sociales y programas sociales.</li> <li>Saberes legislativos: conocimientos jurídicos, saberes constitucionales.</li> </ul>	<b>Conceptualización de la sociedad y sobre el origen de los problemas que las familias enfrentan:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Qué conocimientos tiene sobre los derechos humanos en México.</li> <li>Saberes sobre las leyes de niñas, niños y adolescentes.</li> <li>Saberes sobre la legislación en salud, pobreza, educación y asistencia social.</li> </ul>	<b>Estructura administrativa:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimientos sobre el marco institucional y programático.</li> <li>Conocimientos sobre los principios y valores profesionales.</li> <li>Conocimientos sobre la coordinación con otros servicios sociales.</li> <li>Relación que establece con el sujeto de intervención: sujeto carenciado, de actor, de agente, dependiente del estado, un sujeto que no sale adelante.</li> </ul>
<b>3) Dimensión metodológica:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategias de intervención, protocolos de intervención, funcionamiento institucional.</li> </ul>	<b>Diagnósticos y valoraciones de los problemas sociales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Saberes sobre la ruta de ingreso de los sujetos en los programas sociales.</li> <li>Protocolos de actuación que se siguen en el área.</li> <li>Evaluación de necesidades.</li> <li>Saberes metodológicos.</li> <li>Tratamientos en cada</li> </ul>	<b>Aspectos de los programas sociales para tomar decisiones en las intervenciones sociales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimientos sobre las técnicas, instrumentos, funciones, roles y niveles de intervención.</li> <li>Conocimientos para la intervención individual, familiar y grupal en cada área.</li> <li>Conocimientos sobre instituciones públicas y privadas para canalizar a los casos.</li> <li>Conocimientos sobre la distribución de recursos.</li> </ul>

	una de las áreas. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saberes educativos, de salud, de asistencia social, violencia y desarrollo social.</li> <li>• Instrumentos utilizados para valorar casos, diagnosticar y realizar un plan de intervención en cada área.</li> <li>• Funciones para detectar casos y conocimientos para derivar al área médica y/o psicológica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos sobre elaboración de informes.</li> </ul>
<b>4) Dimensión ético- política</b>	<b>Limitaciones institucionales y normas.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuál es su postura sobre el papel que tiene el trabajador social en el área de desarrollo social.</li> </ul>	<b>Sus propios conceptos sobre los problemas que enfrentan las familias.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitaciones institucionales o de saberes que tiene el trabajador social en las instituciones para apoyar a las familias.</li> </ul>

Tal como se ilustra en la tabla 5 en la dimensión ontológica analizamos la forma en que se entiende a la familia en tanto sujeto de intervención, en la dimensión epistemológica se analizó la manera en que el trabajador social entiende la realidad social, es decir los saberes sobre los problemas sociales y la atención que se da en el sistema de desarrollo social en el AMM, y; en la dimensión metodológica se analizaron las estrategias de intervención de las áreas de intervención.

Las categorías de análisis se formaron a partir de los conceptos teóricos de la literatura que señala y explica el enfoque hermenéutico como método de análisis en las investigaciones (Arroyo, 2017; Mancinas, Zúñiga y Arroyo, 2017). En la tabla 6 se explican las dimensiones del estudio de acuerdo con la perspectiva hermenéutica, ya que lo que se pretende es explicar las categorías teóricas y su relación con los elementos y dimensiones de la entrevista.

**Tabla 6. Categorías teóricas para explicar las dimensiones del estudio**

<b>Dimensión</b>	<b>Perspectiva hermenéutica como método de análisis</b>	<b>Algunos elementos de la entrevista</b>
<b>Ontológica</b>	Comprensión de la historia del trabajador social analizando su propia práctica. Estudio desde la perspectiva de los sujetos, desde lo subjetivo y familiar. Comprender la definición de los sujetos en la práctica. Antigüedad del trabajador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de familia.</li> <li>• Valores familiares.</li> </ul>

	social en el campo para conocer su experiencia.	
<b>Epistemológica</b>	Revaloriza la polisemia de palabras. Estudia la realidad social desde el interior. Los sujetos crea históricamente el mundo en el que viven (Dilthey, 1949; Gadamer, 1960, citados por Mancinas, Zúñiga y Arroyo, 2017).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saberes sobre derechos humanos.</li> <li>• Conocimientos jurídicos.</li> </ul>
<b>Metodológica</b>	Siempre existe la pre comprensión o prejuicio en la comprensión del ser histórico. En todo momento para intervenir el sujeto no toma una posición neutral “sino que participa su capacidad de agencia siempre está históricamente situada” (Giddens, 1987, citado por Mancinas, Zúñiga y Arroyo, 2017: 37).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolos que se siguen en el área.</li> <li>• Saberes para la evaluación de necesidades.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia con información de Arroyo (2017) y Mancinas, Zúñiga y Arroyo (2017).

En este estudio nos interesamos en el ser histórico y no sólo en el ser individual (Gadamer, 1993: 72, citado por Mancinas, Zúñiga y Arroyo, 2017) nos preocupamos por estudiar la realidad social de los trabajadores sociales desde su ser individual e historia profesional.

En cuanto a las cuestiones del contexto, existen otros autores que señalan que las estrategias metodológicas están influidas por otras dimensiones de orden estructural, por ejemplo, Mallardi (2013) señala que para que una intervención sea viable existen consideraciones que deben de tomarse en cuenta que entran en juego en sus procesos: 1) papel político del trabajador social, es decir su capacidad y rol para el diseño de políticas, 2) cuestiones económicas, el trabajador social debe analizar la disponibilidad de recursos para gestionar servicios, y; 3) cuestiones institucionales, considerando siempre los objetivos y proyectos nacionales, estatales y municipales. En este sentido, los saberes y las prácticas de los trabajadores sociales se estudiarán no sólo en lo individual, sino también considerando que en la práctica existen procesos y cuestiones de orden político, económico e institucional que influyen directamente en los saberes y en las prácticas.

Por lo anterior, en esta investigación se considera que para estudiar al ser individual, siempre hay que considerar al sujeto como un ser histórico y el cual está situado en un contexto y en una estructura que influye en él, en este caso, el trabajador social mexicano está situado en un régimen de bienestar y política familiar familiarizada y focalizada.

En México, los programas sociales trabajan la mayoría bajo una lógica asistencial y clientelar, básicamente en un modelo de tipo red de intervención social Fordista, ya que su implementación produce un sistema de intervención en cadena o serie. Las zonas de bienestar



que se intentan crear son puntuales, sin embargo no son sustentables con el tiempo, ya que el perfil del beneficiario no está considerando o no está enmarcado en un principio de derecho ciudadano<sup>19</sup> (Arzate, 2016), sino basado por vulnerabilidad y pobreza, tal y como se menciona en la Ley de Asistencia Social, definiendo a los sujetos por su condición personal y social (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2018).

Sobre las dimensiones que influyen en el quehacer profesional, como se ha mencionado tanto en el planteamiento del problema, como en el marco teórico son las siguientes: dimensión teórica-metodológica, dimensión deontológica, ontológica, dimensión operativa, y; dimensión ético- política. De acuerdo con Parra (2005, citado por Prieto y Romero, 2009) y Mosquera y Ramírez (2012) el trabajo social es un proyecto profesional que implica dichas dimensiones y se articulan entre sí, es importante considerarlas en este estudio, siempre tomando en cuenta que la práctica está determinada por factores estructurales (económicos, históricos, políticos y la influencia del régimen de bienestar) (Gümüscü, Nygren y Khoo, 2015; Mancinas, 2016).

### **3.5. Triangulación: grupos de discusión, diario de investigación, análisis de documentos, formatos y aplicación de entrevistas a profundidad**

En la bibliografía consultada (Denzin, 1978; Patton, 1980, citados por Taylor y Bogdan, 1996: 91-92) se le llama triangulación “...a la combinación en un estudio único de distintos métodos o fuentes de datos”. En esta investigación se utilizaron distintas fuentes de datos: el análisis de los formatos de los procesos que siguen los trabajadores sociales a través de sitios web, la entrevista a profundidad por Zoom, grupos a través de WhatsApp, grupos de discusión y el diario de investigación. A través de la triangulación hemos podido analizar por medio de distintos métodos y fuentes las prácticas y conocimientos de los trabajadores sociales en los servicios sociales en México. La combinación de perspectivas y observaciones se permite llegar a un estudio mejor comprendido, con mayor riqueza y profundidad en el análisis de las prácticas, la utilización de distintos métodos y técnicas a través de distintas aplicaciones digitales ha permitido asegurar una profunda comprensión del fenómeno estudiado (Moral, 2006).

La entrevista a profundidad ha sido una de las técnicas más adecuadas para tener información de los sujetos y comprender sus sentimientos, se enfoca en comprender la experiencia vivida y las motivaciones (Selltiz, Wrightsman y Cook, 1976), además de que ha permitido conversaciones entre los participantes y el investigador, esta técnica permitió indagar sobre los significados y las decisiones que realizan los trabajadores sociales en la práctica. Se utilizó una guía de entrevista (véase el anexo 1) durante el proceso, la cual facilitó las preguntas que se les realizaron a los participantes, esta guía de entrevista no fue estructurada, sólo se enlistan las categorías del estudio. Además, las entrevistas a profundidad fueron seleccionadas, ya que éstas tienen como ventajas la “accesibilidad a información difícil de observar” y por su “riqueza informativa: intensiva, holística, contextualizada y personalizada” (Batthyány y Cabrera, 2011: 90), lo que es afín al enfoque hermenéutico.

---

<sup>19</sup> En otros países, por ejemplo en Suecia, la política es defamiliarizada y define a los sujetos de asistencia social por su derecho de ciudadano (Mancinas, Rodríguez y Martínez, 2017).

En esta investigación se realizaron cinco entrevistas a trabajadores sociales de distintos campos de intervención. Se formularon preguntas que permitieron que los profesionales expresaran sus propias prácticas diarias en las instituciones. También se formó un grupo de discusión con tres trabajadores sociales en donde se utilizó una guía de preguntas (véase el anexo 3) para analizar sus saberes y prácticas. De acuerdo con Batthyány y Cabrera (2011: 92) el grupo es una técnica que permite “trabajar con el habla” y donde se realiza un “intercambio de ideas y opiniones entre sus integrantes”.

En esta investigación, utilizamos el diario de investigación, las entrevistas a profundidad y los grupos de discusión para obtener la mayor cantidad de datos sobre las prácticas de los trabajadores sociales. En esta investigación se realizó el análisis del contenido de los documentos oficiales y formatos que utilizan los trabajadores sociales para tener un mayor conocimiento sobre el marco normativo y procesos institucionales que siguen los profesionales.

Los instrumentos que se utilizaron para recolectar la información es el diario de investigación, el celular, uso de internet y la computadora laptop. Las grabaciones de las video llamadas permitieron recuperar lo vivido durante el proceso del trabajo de campo.

En el diario de investigación se registraron las actividades realizadas por los participantes, las fechas y en que se recogieron los datos. Para Gibbs (2012: 49) en el diario de investigación, además de registrar ideas, se deben incorporar “conversaciones con otros investigadores” y las notas de campo son “notas redactadas en el mismo momento de la acción que se toman mientras se permanece en el entorno de investigación” (Angrosino, 2007, citado por Gibbs, 2012: 50). Las notas de campo fueron redactadas en todo momento en el trabajo de campo, después de cada entrevista y en cada contacto a través de WhatsApp con los informantes.

Como se ha mencionado anteriormente, en la recogida de datos se utilizó además del diario de investigación, el teléfono celular y la computadora laptop para recuperar lo mencionado por los participantes a través de video llamadas. En cuanto a la grabación de la video llamada se les pidió su autorización para grabar las entrevistas a través del consentimiento informado.

### **3.6. Validez interpretativa y teórica**

Sobre los conceptos de validez nos basaremos en lo que señala Winter (2000), él hace la diferencia entre la validez y la confiabilidad, la primera tiene que ver con la precisión y medir lo mismo con diferentes métodos, mientras que la segunda tiene que ver con medir lo mismo con los mismos métodos. El autor también señala que existen cinco tipologías de validez sugerida por Maxwell (1992, citado por Winter, 2000):

1. Validez descriptiva: se refiere a la fase inicial de la investigación que incluye la recopilación de datos.
2. Validez interpretativa: “La interpretación se basa esencialmente en las retóricas que el investigador utiliza para describir una situación y se construye mutuamente entre investigadores y sujetos” (Winter, 2000:7). La interpretación se construye entre los investigadores y los sujetos, es decir, se toma en cuenta el punto de vista del actor como una forma de validez de nuestra interpretación de sus experiencias.

3. Validez teórica: se refiere a un análisis más abstracto, “la validez teórica va más allá de lo concreto y descriptivo y se preocupa por las construcciones que los investigadores aplican o desarrollan durante la investigación” (Winter, 2000: 8).
4. Generalización: se refiere al grado en que se cree que es generalizable una investigación. El enfoque cuantitativo tiende a la posibilidad de generalizar los resultados a grupos más amplios, mientras que la investigación cualitativa no busca generalizar.
5. Validez evaluativa: se refiere a la aplicación de un marco de evaluación, los marcos de evaluación son similares en ambas investigaciones cualitativas y cuantitativas. El autor señala que la evaluación es una consecuencia inevitable, e inconsciente dentro del proceso de investigación.

En la presente investigación se tomó la decisión de realizar una validez de tipo interpretativa, ya que se entrevistó a trabajadores sociales desde un enfoque hermenéutico, analizando las categorías mencionadas. Por medio del posicionamiento teórico-metodológico elegido (hermenéutica) se llevó a cabo la validez interpretativa y teórica, ya que éste método de análisis permite la comprensión e interpretación de los discursos de los participantes. Desde la perspectiva de Giddens (1993) se realizó una validez de tipo interpretativa, la cual analiza la acción profesional, específicamente la recuperación de los conocimientos. En cuanto a lo sugerido por Maxwell (1992, citado por Winter, 2000) no se pretende generalizar los datos, ya que el enfoque cualitativo no pretende llegar a la generalización a diferencia del enfoque cuantitativo.

Tomando en cuenta lo que sugiere Gibbs (2012:132) sobre la fiabilidad de los datos, se realizaron algunas medidas para asegurar que el análisis tenga “mayor coherencia interna y la mayor fiabilidad posibles”, una de ellas es la comprobación de las transcripciones. El ejercicio de comprobación que se realizó en las transcripciones fue el de leer repetidamente las narrativas para que éstas estén libres de errores y así el investigador se familiarice con los datos en la medida que los está comprobando. Al terminar las transcripciones y comprobar cada una de ellas, se realizó el análisis de los datos.

### **3.7. Consideraciones éticas**

En cuanto a las cuestiones éticas, al inicio de las entrevistas a profundidad y grupos de discusión se les informó sobre el contenido del consentimiento informado por escrito o verbal (véase el anexo 2). Para Gibbs (2012: 191) el consentimiento informado se refiere al “proceso de obtener un permiso voluntario de los individuos para participar en una investigación, que se basa en su plena comprensión de los posibles beneficios y riesgos personales”.

También Gibbs (2012: 27) señala que el principio del consentimiento informado significa que “... los participantes en la investigación deben conocer exactamente para qué es aquello en lo que se están metiendo, qué les sucederá durante la investigación y qué le sucederá a los datos que proporcionen después de que la investigación haya terminado”, esto se les explicó antes de que iniciaran las entrevistas, además de que se les dio la opción de retirarse de la investigación cuando ellos lo desearan y se aclaró que sus nombres no aparecerán en el análisis de los datos. Además, se les explicó que los datos serán guardados y utilizados únicamente para fines de la investigación.

De acuerdo con Gibbs (2012) es importante asegurarle a los participantes que se conservará el anonimato, mencionándoles lo que ocurrirá con la información proporcionada en el proceso de la investigación. En este caso, se les explicó a los participantes que se utilizará la información solo para fines de la investigación y no se compartirán los datos personales de los participantes. Se utilizó un formato con el consentimiento informado por escrito en donde se describieron los criterios de confidencialidad y anonimato. Cuidando lo siguiente durante el proceso:

- Se les informó a los participantes que su colaboración es voluntaria.
- Se les informó a los participantes sobre los objetivos que se tienen en la investigación y sobre qué pasará con los datos una vez que ésta termine.
- Se les informó a los participantes la importancia que tienen los criterios de anonimato y confidencialidad y el cuidado del almacenamiento de los datos.
- Se les dio el tiempo necesario para expresar sus dudas y de responder los mensajes a través de WhatsApp cuando ellos tengan el tiempo necesario, sin presionar a los participantes.
- Se les informó que están en todo su derecho de negarse a formar parte de la investigación en el momento que ellos lo deseen.

De manera específica se cuidó en su totalidad los datos de identificación de los participantes, en todo momento se utilizaron seudónimos para no ser identificados en el proceso de la investigación, su identidad en ningún momento fue revelada. Desde la recogida de la información, hasta el análisis de los datos, se realizó especial cuidado en no identificar las instituciones en donde están laborando los trabajadores sociales.

También se les informó a los participantes sobre el resguardo de la información recuperada en las grabaciones, la cual sólo será utilizada para los fines de la investigación y será guardada en el tiempo en que dure el proceso de recolección de datos y análisis de los mismos.

### **3.8. Limitaciones del estudio**

La presente investigación tiene una serie de limitaciones las cuales tienen que ver con cuestiones de tiempo por parte de los trabajadores sociales, por lo general cuentan con poco tiempo disponible, debido a la carga de trabajo que tienen en las instituciones, tanto públicas, como privadas. Para afrontar dicha limitación, se agendaron las citas para las entrevistas por WhatsApp, esto con el fin de no disponer del tiempo de los participantes de manera prolongada, ya que no se pretendía afectar a los servicios que se brindan en las instituciones. También, constantemente se tuvo comunicación con los participantes a través de las diferentes redes sociales. Otras de la limitaciones es que debido a que el estudio es cualitativo y no existe un registro y muestra representativa, los resultados de los saberes y prácticas de los trabajadores sociales no pueden generalizarse en el AMM.

## CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En cuando al análisis de los datos se realizó una interpretación de los significados de los participantes, para comprender tanto los saberes legos, como técnicos, además de las prácticas que realizan en el régimen de bienestar familiarizado.

Además de lo anterior, se analizó la información realizando la codificación, organizando la información de acuerdo con la definición del sistema de categorías, y; por último, interpretando los datos. El análisis fue realizado a partir de lo mencionado por Arroyo (2017) cuando señala la importancia de la doble hermenéutica en el proceso metodológico y de análisis de la investigación, lo cual significa que el investigador reflexiona su propio discurso como investigador a partir de lo señalado por los participantes, esto es llamado como la meta-interpretación que se hace a partir de la recolección de los datos hasta el análisis de los mismos.

El análisis del contenido de las narrativas de los participantes se realizó con base en las tres dimensiones teóricas (ontológica, epistemológica-metodológica y ético-política) y las dos dimensiones empíricas (conocimiento técnico y conocimiento lego) formadas a partir de la literatura que ha sido consultada en esta investigación.

El análisis de la información se realizó en diversas etapas: se realizó la lectura repetida de las transcripciones y las notas del diario de investigación, codificando los datos y analizándolos de acuerdo con la literatura consultada.

### 4.1. Análisis sobre saberes y prácticas de los trabajadores sociales

En el presente capítulo se presenta el análisis de resultados sobre los saberes y prácticas de los trabajadores sociales en el AMM. Los saberes y las prácticas analizadas fueron a partir de las siguientes áreas: desarrollo social, salud, asistencia social, protección del menor y la familia, y; por último, educación.

En las tablas 7 y 8 se describen los datos de identificación de los participantes en las entrevistas a profundidad y grupo de discusión. Los datos son: nombre de la participante, edad, área de intervención, años trabajando en la institución y años trabajando como trabajadora social. Por cuestiones éticas y para cuidar el anonimato de los participantes los nombres que aquí se especifican son seudónimos. Solo en el caso de la Dra. Lourdes Dávila quien autorizó y solicitó que se mencionara su nombre en esta investigación. Todas las participantes fueron del sexo femenino y todas cuentan con licenciatura en trabajo social y experiencia en su área de intervención.

**Tabla 7. Datos de identificación de los participantes en las entrevistas a profundidad**

Nombre de la trabajadora social	Edad	Área de intervención	Años trabajando en la institución	Años trabajando como trabajadora social
---------------------------------	------	----------------------	-----------------------------------	---

<b>Sara</b>	35 años	Desarrollo social	13 años	13 años
<b>Lorena</b>	43 años	Asistencia social	18 años	20 años
<b>Iris</b>	37 años	Defensoría del menor y la familia	1 año y 8 meses	13 años
<b>Nancy</b>	31 años	Salud	5 años y medio	5 años y medio
<b>Gloria</b>	41 años	Salud	14 años	17 años

**Tabla 8. Datos de identificación de los participantes en el grupo de discusión**

<b>Nombre de la trabajadora social</b>	<b>Edad</b>	<b>Área de intervención</b>	<b>Años trabajando en la institución</b>	<b>Años trabajando como trabajadora social</b>
<b>Lourdes</b>	55 años	Salud	28 años	28 años
<b>Leonor</b>	46 años	Salud	23 años	23 años
<b>Regina</b>	55 años	Educación	15 años	33 años

#### **4.1.1. Dimensión ontológica en la intervención con sujetos**

Los saberes y prácticas de los trabajadores sociales fueron analizadas a partir del conjunto de conocimientos que ellos tienen y su relación con los sujetos y familias. La dimensión ontológica se refiere a la noción del otro, lo que para este estudio se busca comprender la relación que establece el trabajador social con los sujetos de intervención.

A partir de las narrativas de los trabajadores sociales se detectó que el sujeto de intervención es concebido de distinta manera y por lo tanto la relación es diferente en los campos de acción (desarrollo social, salud, asistencia social, defensoría y protección del menor y la familia y, por último, la educación) estudiados. Lo que se establece a partir de manuales de procedimientos de las propias instituciones parece ser lo que muchas veces determina la forma en que la relación se establece con los sujetos. Los trabajadores sociales, (tal y como se muestra en la tabla 9) tienen una relación sujeta a los propios procedimientos y reglas de operación de los programas, sus procedimientos operativos muchas veces marcan esa relación del sujeto en donde puede definirse de forma distinta: como dependiente del Estado, con base en sus derechos de salud, como sujeto carenciado o un sujeto con base en sus derechos a la educación y a la alimentación (véase la tabla 9).

**Tabla 9. Relación que establece con el sujeto de intervención. Entrevistas**

<b>Categoría</b>	<b>Área de intervención</b>	<b>Características</b>	<b>Narrativas</b>
<b>Relación con el sujeto</b>	<b>Desarrollo social</b>	Sujeto dependiente del Estado	A partir de sus narrativas se identificó que los sujetos son concebidos como “solicitantes” ( <i>Sara</i> )
	<b>Salud</b>	Sujeto con base en sus derechos de salud	“...más que nada está basado en los derechos hacia el paciente, por ejemplo que sea atendido, que tenga una buena atención médica, y pues tratar también de que sea con calidad y pues por ejemplo también el paciente no está convencido por ejemplo del diagnóstico

			<i>o de la atención médica que recibió pues se le indica también que tiene derecho a recibir una segunda opinión o una segunda atención médica todo es más que nada, la institución está basada en cuanto a los derechos del paciente” (Nancy).</i>
	<b>Asistencia social</b>	Sujeto carenciado	<i>“una persona vulnerable en situación de riesgo en su entorno social...dependiendo del grado de su situación social socioeconómico debilitado” (Lorena).</i>
	<b>Defensoría para la protección del menor y la familia</b>	Sujeto con base en sus derechos de salud, vida libre de violencia, a la educación, al cuidado y alimentación. Intervención basada en todos los derechos.	<i>“...hacer un plan de restitución de derechos, para que los derechos que no están cumplidos, se lleven a cabo hablando de derecho a la educación, a la identidad, a la salud, cualquiera de ellos, de qué manera vamos a fortalecer a la familia, para apoyarles y conducirles al logro de esos objetivos” (Iris).</i>

Con base en lo recuperado de estas narrativas podemos observar que los sujetos en la mayoría de los casos son considerados pasivos, de acuerdo con Zuñiga (2017) entre los principios básicos de la racionalidad positivista, el sujeto es considerado pasivo y no participa en la construcción de la realidad social, no la puedan modificar, estos sujetos dentro de esta perspectiva son sujetos constreñidos por la estructura social. Con base en lo recuperado a partir de las narrativas de las participantes, se pudo detectar que los sujetos no participan muchas de las veces en el procedimiento que se sigue.

En el caso de la defensoría de protección a menores de edad y a las familias se detectó que los sujetos son involucrados en el proceso, en este caso cuando se presenta maltrato, lo que se busca es dar apoyo a toda la familia para restaurar sus derechos, se busca apoyo a distintas instituciones como Alternativas Pacíficas (Puerta Violeta), CAIPA o Dirección de la Mujer para intervenir en las áreas necesarias para garantizar protección y cuidado a los miembros del hogar, involucrándolos en el proceso a través de apoyo psicológico y terapias, Iris explicó este proceso en las entrevistas:

*“...cómo vamos a restaurar esos derechos que no se están cumpliendo, qué alternativas también institucionales están al servicio de la familia por ejemplo, hablamos de Puerta Violeta, hablamos de Dirección de la Mujer, en casos de violencia para la mujer, de*

*reeducación para hombres en el sector salud, para hombres que tienen violencia, puede ser CIJ, CAIPA para restitución de adicciones y así vamos viendo tanto de instituciones públicas como de organizaciones de la sociedad civil qué asociaciones o instituciones puedan brindar algún servicio que coadyuve en su necesidad o problemática...” (Iris).*

En el caso del área de asistencia social, el sujeto no es involucrado en el proceso, se sigue un método lineal, en donde se resaltó que las cuestiones burocráticas juegan un papel muy importante en el proceso, y por lo tanto la relación con el sujeto es distinta, ya que éste es considerado como una persona carenciada, con necesidades económicas, Lorena nos explicó que en el área de asistencia social, los sujetos son atendidos con base en las distintas necesidades que presentan y se sigue un manual de procedimientos y un reglamento para la intervención de los trabajadores sociales para la construcción del expediente, éste expediente debe de seguirse tal y como se indica en los procesos por las auditorías que les hacen a los trabajadores sociales, es decir, el proceso que se sigue es lineal y no existe un método distinto para cada uno de los casos con los que se trabaja:

*“pues sí, más que nada porque tenemos un manual de procedimientos y lo que es un manual de políticas de reglamentos para la intervención de trabajo social ahí en el área, en base por ejemplo, determinados, eso sí está muy específico... como integramos el expediente vaya, porque como todo está auditado por parte de la Contraloría del Gobierno del Estado, entonces sí debemos de tener mucho cuidado, que todo un expediente este completo, porque como son recursos, igual no se maneja dinero en efectivo...pero...es un recurso, todo está auditado para...por eso debemos de llevar un seguimiento en base...una normativa más bien” (Lorena)*

Entonces, los trabajadores sociales tienen conocimientos sobre los procesos que se aplican con las familias, pero existe una cuestión importante que hay que resaltar: los profesionales no pueden hacer modificaciones a dichos procesos, es decir, no hay espacio para la creatividad en la intervención con familias cuando se trata de la intervención en la asistencia social, todos los casos se aplican de la misma manera en cuanto a los procedimientos que se siguen. Por lo tanto, la relación con los sujetos es de tipo clientelar y son estos sujetos actores pasivos en el proceso.

En cuanto a las narrativas recuperadas en el área de salud sobre la relación con el sujeto de intervención y cómo este es definido, nos encontramos con que los trabajadores sociales tienen una muy cercana relación con los sujetos y éstos son considerados como actores activos en el proceso de intervención, el involucramiento del trabajador social está desde el primer contacto hasta el seguimiento a través del apoyo con grupos de ayuda mutua con pacientes que tienen enfermedades como VIH, diabetes, hipertensión o cáncer. De acuerdo con los discursos de las trabajadoras sociales, los sujetos en el área de salud son activos en el proceso, en donde son considerados como sujetos con derechos y que además de respetar esos derechos de la salud pueden involucrarse en los grupos de ayuda en donde se les brinda orientación sobre los cuidados que deben de seguir en su vida diaria.

#### ***4.1.2. Dimensión epistemológica, teórica y metodológica en la intervención con sujetos***

Con base en las narrativas de los participantes encontramos que existen tanto saberes legos como técnicos que se movilizan en las instituciones, descubrimos que los saberes de los



profesionales no se construyen en el vacío, sino que existe la influencia de un contexto más amplio en los conocimientos de los profesionales. De acuerdo con Mallardi (2013) existen elementos que pueden hacer viable una intervención social: cuestiones de orden estructural y cuestiones de orden individual.

En este análisis de resultados identificamos elementos de orden estructural e individual que impactan en las intervenciones y en los saberes de los profesionales, además hemos identificado que existen diferentes actores sociales en las intervenciones dependiendo del área en la que desempeña su trabajo el profesional que también juegan un papel muy importante.

Para dar respuesta a las preguntas de investigación y lo que se planea en general en los primeros dos capítulos de esta investigación (planteamiento del problema y marco teórico), analizaremos lo que plantea Mallardi (2013) como determinantes en una intervención social: la dimensión estructural que impacta en los saberes de los trabajadores sociales y la dimensión ético-político profesional.

Mallardi (2013) ya había señalado como determinante la dimensión socio-institucional como aquella que establece objetivos e intereses dentro del espacio institucional en que el trabajador social desarrolla su quehacer profesional en instituciones donde se implementan políticas que abordan distintas problemáticas sociales pero con el “mandato” de enfocarse solo en aquellas cuestiones que la institución reconoce como legítimas y susceptibles de intervención. En las narrativas de los profesionales se identificaron en todo momento el mandato institucional que define las intervenciones de los profesionales en todos los espacios estudiados (asistencia social, desarrollo social, defensoría para la protección de menores, educación y salud).

La categoría analizada “saberes teórico-metodológicos” los cuales basándonos en la literatura consultada (Mosquera y Ramírez, 2012), son aquellos métodos con una aproximación teórica, en donde se resalta en cada una de las áreas de intervención analizadas la reflexión que realizan los trabajadores sociales en su práctica, en dicha categoría nos compartieron sus saberes metodológicos: describiendo las técnicas, procedimientos y roles que desempeñan en las instituciones (véase la tabla 10):

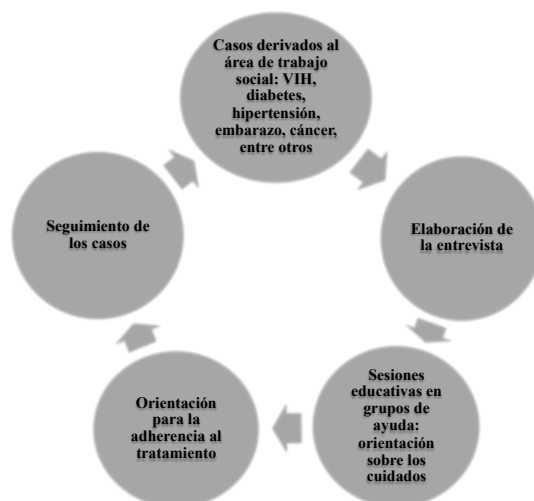
**Tabla 10. Saberes teóricos y metodológicos propuestos por trabajadores sociales.  
Entrevista y grupo de discusión**

<b>Categoría</b>	<b>Área de intervención</b>	<b>Características</b>	<b>Narrativas</b>
<b>Saberes metodológicos</b>	<b>Desarrollo social</b>	Análisis de detección de casos en mujeres jefas de familia y grupos vulnerables	<i>“generalmente atendemos casos de madres solteras con menores a su cargo. Se les informa del trámite y documentación. Dentro de la entrevista se aplica un cuestionario socioeconómico que es quien nos indica si puede aplicar al programa o no de acuerdo a los parámetros de medición ya establecido. Sin embargo, dentro de esa entrevista se detectan otras necesidades como el que se requiere atención psicológica o legal, o apoyo para algún aparato de movilidad o</i>

			<i>alguna cuestión de salud. Al detectarlo se canaliza al área correspondiente dándole una orientación de dónde acudir” (Sara).</i>
	<b>Salud</b>	Intervención psico-educativa en pacientes ya detectados con enfermedades con VIH, diabetes, hipertensión y cáncer. Apoyo educativo.	<i>“mira ahorita platicas en sí no estamos manejando, pero en el caso de los pacientes que yo tengo ahorita las sesiones educativas que manejaremos con ellos sería para ver la situación de la adherencia con el tratamiento a los pacientes de VIH, eso les ayuda a que ellos tengan un panorama más claro, de donde están y hacia dónde van...porque muchas veces cuando llegan traen muchas dudas, y a veces esas dudas no los dejan acercarse o no los dejan cumplir con el objetivo del tratamiento entonces es lo que buscamos abordar” (Gloria).</i>
	<b>Asistencia social</b>	Análisis-detección de casos con base en sus necesidades económicas	<i>“...atendemos a toda la población que se encuentra en situación de pobreza y/o vulnerabilidad que presenten alguna problemática económica, de salud y/o social para que puedan subsanar sus condiciones emergentes a través del otorgamiento de apoyos en especie o canalización que ayuden a mejorar su calidad de vida” (Lorena).</i>
	<b>Defensoría y protección al menor y la familia</b>	Análisis en la detección de casos de maltrato infantil. Intervención basada en la investigación social.	<i>“...bueno nosotros atendemos en primera instancia, somos el primer contacto a los reportes de maltrato infantil, es decir cuando se tienen una presunción, una sospecha o hay indicadores en donde el niño está siendo maltratado o vulnerado en cualquiera de sus derechos, entonces prácticamente es un trabajo de investigación, de evaluación y poder acreditar o descartar si existen esos indicadores que se reportan” (Iris).</i>
	<b>Educación</b>	Intervención psico-educativa buscando la inclusión educativa	<i>“...hemos tenido que estar haciendo una labor de sensibilización, para que los alumnos con alguna discapacidad reciban la misma calidad y calidez que los alumnos regulares porque los maestros tienen un enfoque todavía muy cerrado...” (Regina).</i>

En el área de salud los trabajadores sociales narraron sus procedimientos en las instituciones, lo que nos permite comprender sus saberes teóricos y saberes metodológicos. En la figura 2 se puede observar el proceso a seguir por los trabajadores sociales, en donde encontramos que su intervención busca principalmente la adherencia al tratamiento que el paciente debe de seguir:

**Figura 2. Modelo de intervención del trabajador social en el área de salud**



Fuente: Elaboración propia con base en las narrativas de los participantes de este estudio.

Además de las entrevistas a profundidad y el grupo de discusión, también se realizó el análisis de formatos y documentos que utilizan los trabajadores sociales en cada una de las áreas. En cuanto a los formatos analizados por parte de los trabajadores sociales del área de salud se logró identificar el profesiograma de los trabajadores sociales en salud en donde se describe el puesto de trabajo de los profesionales, así como también las responsabilidades que conlleva dicho puesto. La información del profesiograma<sup>20</sup> es la siguiente:

- En el área de la salud, el trabajador social aplica métodos y técnicas de trabajo social de casos, grupos y de organización y desarrollo de la comunidad en relación a los objetivos que la institución tenga asignados a sus dependencias en el otorgamiento de servicios médicos, de riesgos profesionales, de prestaciones en dinero, de prestaciones sociales, y de servicios administrativos y jurídicos, en sus centros de trabajo y fuera de ellos.
- Bajo la dirección del médico auxilia a pacientes y a sus familiares con problemas personales o ambientales, los cuales predispongan a la enfermedad o interfieran en el tratamiento o impidan los beneficios óptimos derivados del cuidado médico.
- Realiza actividades de vigilancia y control de fomento a la salud.

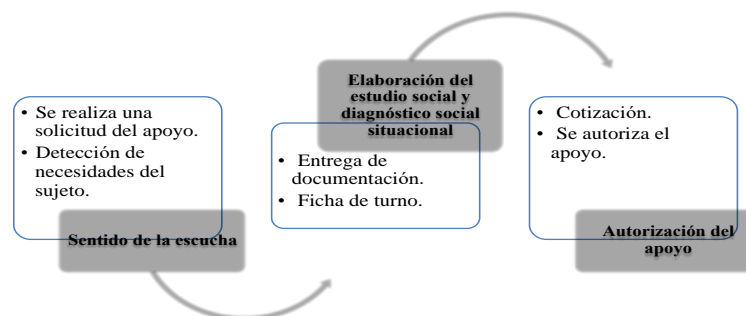
<sup>20</sup> La información fue recuperada a partir de una entrevista inicial a través de WhatsApp con la Dra. María de Lourdes Dávila Treviño quien trabajó 27 años en el sector salud y tiene una amplia experiencia en la intervención con familias.

- Auxilia a los enfermos y familiares a través de pláticas individuales o de grupo, dando la información necesaria para la tranquilidad del familiar, para comprender, aceptar y seguir las recomendaciones del médico, a fin de restablecer al paciente a su ajuste óptimo personal, social y de salud dentro de su capacidad.
- Participa dentro del equipo de salud, en la planeación para el mejoramiento de servicios, interpretando los factores sociales pertinentes al desarrollo de los programas para el otorgamiento de las prestaciones y de la operación interna de la institución.
- Selecciona programas apropiados, organiza y conduce actividades planeadas para mejorar el desarrollo social de los derechohabientes y obtener objetivos del grupo, involucrándolos en la planeación y en asumir actitudes y destrezas sociales, mejorando las relaciones familiares y sus responsabilidades ante la comunidad.
- Coordina y asesora al personal de Auxiliar de Trabajo Social.
- Labores administrativas.

En cuanto al área de salud, se identificó que los saberes de los trabajadores sociales son conocimientos que están determinados en los discursos de la institución, específicamente en el profesiograma que nos compartió una participante. Los saberes en este sentido son más de tipo técnico porque es necesario el conocimiento para llevar a cabo los tratamientos necesarios para tratar las enfermedades que presentan los pacientes. Además de que el trabajador social debe de tener saberes médicos para poder orientar a los pacientes, parece ser que también actúa bajo saberes de la burocracia médica que se ejercen a través de un poder administrativo, de tipo vigilante o policía para la adherencia a los tratamientos de los pacientes. En el área de la salud se identificó claramente una intervención subordinada a la práctica médica y a la posición de vigilante siguiendo un funcionamiento o una ruta burocrática en las instituciones de salud.

Por otra parte, en cuanto al área de asistencia social, encontramos que los trabajadores sociales siguen un método lineal en sus intervenciones, en donde el manual de procedimientos debe de seguirse tal y como se muestran en los documentos oficiales. En la figura 3 resumimos el modelo de intervención que siguen los profesionales de trabajo social en las instituciones de asistencia social con base en sus narrativas:

**Figura 3. Modelo de intervención de los trabajadores sociales en el área de asistencia social**



Fuente: Elaboración propia con base en las narrativas de las trabajadoras sociales y del análisis del Manual de Políticas y Procedimientos de Gestoría Social 2020.

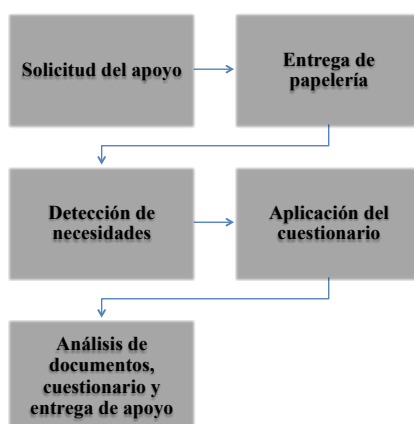
Además del análisis de sus discursos, se analizó también el manual de procedimientos del área de asistencial social, en la cual se identificaron los distintos apoyos que ofrecen en las instituciones:

- Ofrecer apoyos asistenciales para la salud.
- Dar apoyos a personas con discapacidad.
- Otorgar apoyos para gastos funerarios.
- Dar apoyos para transporte urbano.
- Dar apoyos oftálmicos
- Ofrecer apoyos a municipios en salud, a personas con discapacidad, entre otros.
- Ofrecer apoyos para asociaciones.

En dicha área, se identificó que los trabajadores sociales tienen saberes de tipo lego, ya que muchas veces se basan en el sentido de escuchar a las personas con necesidades específicas y siguiendo un flujograma del proceso para otorgar los apoyos. En las narrativas también se identificó que ellas no construyen dichos flujogramas y limitan su intervención a dar una “*opinión de trabajo social*” (**Lorena**). Evidentemente, el funcionamiento burocrático juega un papel muy importante al momento en los procesos de intervención, además de que los trabajadores sociales tienen que seguir reglas de operación que determinan muchas veces esos saberes legos que aplican en la práctica, la cual está muy limitada a elementos muchos más amplios.

En cuanto al área de desarrollo social, de acuerdo con las narrativas se sigue un modelo lineal con saberes técnicos basados en un marco normativo específico para el área de desarrollo social. En la figura 4 se muestra el proceso que siguen en las instituciones:

**Figura 4. Modelo de intervención de los trabajadores sociales en el área de desarrollo social**



Fuente: Elaboración propia con base en las narrativas de las participantes y el cuestionario de necesidades sociales del área de desarrollo social.

En el área de desarrollo social también se mencionó como parte de las narrativas que la institución tiene específicamente intervenciones asistenciales pero que buscan de alguna manera dar atención a la población más vulnerable, específicamente las madres solteras. Generalmente en el área de desarrollo social se atienden a madres solteras con menores a su cargo y se les da información sobre los tramites a realizar, y es ahí donde el trabajador social aplica una entrevista y un cuestionario socioeconómico para realizar una investigación y ver si el sujeto puede aplicar al programa o queda fuera de obtener uno. Se pudo identificar que sí existen saberes administrativos y de coordinación para entrega de apoyos o en la distribución de los equipos para realizar las actividades. También dentro de las narrativas se identificó que los trabajadores sociales son un enlace entre la institución y el sujeto buscando alternativas para dar atención a la población más vulnerable que requiere de apoyo para obtener aparatos de movilidad o para dar atención a madres solteras.

También se analizaron los formatos que utilizan los trabajadores sociales en el área de desarrollo social y se encontró lo siguiente:

- Las trabajadoras sociales aplican el cuestionario socioeconómico para la detección de necesidades de los sujetos de intervención, analizando sus características sociodemográficas.
- Las profesionales realizan un análisis de la situación familiar, específicamente el acceso a la alimentación, salud y las redes sociales de los integrantes de la familia para detectar necesidades.

- Además, se realiza la detección de necesidades para ofrecer aparatos de movilidad a través de los estudios socio-económicos y se realiza un diagnóstico social.

En cuanto al área de educación, se realizó el análisis de la ficha social o entrevista familiar que realizan los trabajadores sociales, en donde se encontró lo siguiente:

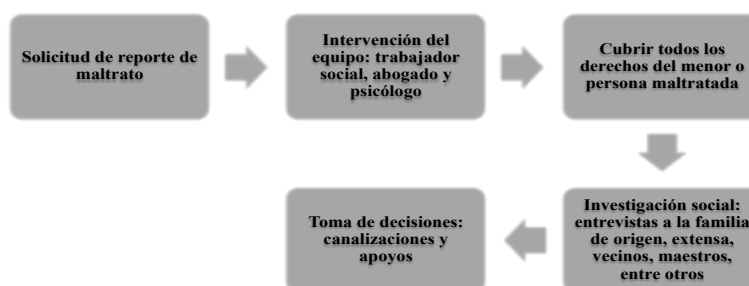
- El trabajador social realiza una investigación a través de una ficha de entrevista en donde se pregunta la información de los datos generales.
- A través de la ficha de la entrevista se analiza la información de la composición de su situación familiar, la información de la vivienda, se analiza a detalle la información del alumno, las características del desarrollo (por ejemplo, la alimentación, desarrollo motriz, lenguaje y situaciones relevantes de salud).
- Se analiza el historial médico del alumno.
- Se analiza la necesidad educativa especial con o sin discapacidad, en caso de presentar una, en la ficha social el trabajador social hace una investigación del alumno, identificando si existe o no algún tipo de discapacidad, así como también sus antecedentes escolares.
- El análisis de la ficha social también incluye los recursos del alumno: anatomía personal, alimentación, rasgos de la personalidad, características sobresalientes y sus áreas de interés.
- Se analiza también la participación del padre, madre o tutor con el alumno y con la escuela.
- Se resalta al final de la entrevista los compromisos que se deberán seguir para brindar una mejor atención en la educación del niño y un plan de acción.

Deslauriers (2010) señala que el conocimiento de los trabajadores sociales está mediatizado por la relación con el otro. De acuerdo con la práctica de los participantes en este estudio, nos percatamos de que su relación con los sujetos se da a partir de mecanismos institucionales, pero también metodológicos, como las historias de vida y las entrevistas.

La recuperación de la evidencia en las investigaciones que los trabajadores sociales realizan les permite tener conocimientos sobre cómo hacer valer los derechos de los sujetos. Esto se da a partir de su propia experiencia acumulada. Es a partir de esa experiencia que han adquirido saberes por ejemplo legislativos, a partir del reconocimiento de la falta de derechos en un caso específico de intervención y es el trabajador social quien busca hacer valer estos derechos de las personas. La aplicación de técnicas y de herramientas permiten que el trabajador social tenga una relación más cercana con los sujetos y estas técnicas hacen que adquiera conocimientos sobre los cuidados físicos y emocionales que debe tener el sujeto.

En el área de la defensoría para la protección del menor y la familia, la trabajadora social narró un caso de maltrato infantil, cuando relataba su propia intervención se pudieron ir identificando saberes teóricos sobre derechos humanos, protección hacia los menores y saberes de sentido común (por ejemplo del cuidado a un menor de edad). En la figura 5 se resume el modelo de intervención que siguen en el área de la defensoría para la protección de menores:

**Figura 5. Modelo de intervención de los trabajadores sociales en el área de protección a niñas, niños y adolescentes**



Fuente: Elaboración propia con base en las narrativas de los participantes.

Con base en los discursos de la trabajadora social que realiza su práctica en el área de protección de los menores se encontraron las siguientes fases:

- **Identificación del maltrato:** Cuando se presentan casos de maltrato infantil y es derivado al área de trabajo social, es la trabajadora social quien tiene que buscar la protección de los derechos de las personas. Sus conocimientos parten de una cuestión de derechos humanos. Por ejemplo, trabajo social solicita a la policía un “Informe policial homologado” (*Iris*) para conocer en qué condiciones está el menor.
- **Investigación:** el trabajador social realiza una investigación sobre el caso.
- **Recuperación de la evidencia:** el trabajador social solicita al área de psicología y seguridad pública que intervenga. Se solicita la elaboración del diagnóstico médico y se realiza la valoración médica.
- **Restitución de derechos:** en toda intervención, para el trabajador social es fundamental “la integridad tanto física como emocional y cubrir sus necesidades” (*de niñas, niños y adolescente*) (*Iris*). El trabajador social es quien hace este trabajo de acompañamiento y es el responsable de cubrir esas necesidades inmediatas cuando se presenta por ejemplo un menor en situación de abandono o violencia.

Con base en las narrativas de los participantes identificamos lo que ya había señalado Mallardi (2013) en su estudio sobre los procesos de intervención en el trabajo social, que a partir de las situaciones problemáticas que aborda el trabajador social, se identifican distintos elementos que juegan un papel importante en las intervenciones, por ejemplo: las finalidades u objetivos institucionales que definen el rumbo de las intervenciones, el marco-jurídico normativo, la disponibilidad de recursos económicos y humanos, y; la definición de la población usuaria.



De acuerdo con la literatura consultada (Gordillo, 2007; Karsz, 2007) en la intervención social de los trabajadores sociales de este estudio se pueden identificar distintos enfoques en la intervención social: por un lado, un enfoque operativo en donde el trabajador social aplica un conjunto de etapas en sus procesos de intervención, estudia una situación problemática y realiza un conjunto de estudios socioeconómicos, así como también realiza diagnósticos y evaluaciones y; por otro lado, un enfoque ideológico y ético en donde se incorporan valores, intenciones y creencias en la intervención social. Y es a partir de estos enfoques en donde se dan un conjunto de saberes legos y técnicos que juegan un papel muy importante y que muchas veces son determinados por los mismos discursos de las instituciones y subordinados a la práctica médica o jurídica, como parte de una ruta burocrática.

Además, en cuanto a la intervención social de las áreas estudiadas y siguiendo el análisis de Karsz (2007) en cuanto a la perspectiva del trabajo social como un proceso de producción, las intervenciones de los trabajadores sociales se pueden entender como aquellas prácticas donde existe una materia prima que es el comienzo del proceso de la intervención, por ejemplo una situación escolar, de empleo, de vivienda o de violencia de uno o varios sujetos, en donde independientemente del área en la que nos encontramos partimos con un material llamado “caso”, en donde los profesionales de trabajo social aplican conocimientos, normas y valores. En este proceso de producción existe trabajo social, instituciones sociales y prácticas sociales en donde existe una serie de saberes, por ejemplo de derecho, de las ciencias sociales y humanas, de psicoanálisis o de medicina. Sobre lo anterior, Karsz (2007: 43) señala que “hay trabajo social, es decir, instituciones sociales, prácticas sociales, objetivos sociales, en la medida en que hay...una apuesta por el saber, por la posibilidad e incluso la necesidad de saber...” esto marca una diferencia significativa de forma y de fondo entre el trabajo social y otras formas de conocimiento especialmente caritativas (Karsz, 2007).

En este mundo de procesos de producción que menciona Karsz (2007) y que las narrativas de los participantes son analizadas desde dicha perspectiva, se identificó que existen en las instituciones sociales la participación de trabajadores sociales como agentes, quienes intervienen cuando los problemas sociales ya se encuentran presentes, y donde el profesional actúa bajo la dirección de otros profesionales, por ejemplo, en el área de salud, es el trabajador social al que le asignan pacientes con enfermedades específicas ya diagnosticadas por los médicos. Según Karsz (2007) ante este tipo de situaciones el trabajador social se topará con graves dificultades para intervenir, ya que se encuentra frente a un paciente o sujeto definido por sus solas características médicas establecidas. En las narrativas se identificó que es el trabajador social en el área de salud quien busca la adherencia a los tratamientos y busca a través de sesiones motivadoras y dinámicas de integración darles a los pacientes información educativa y generar en ellos conocimientos sobre la enfermedad que padecen y así cuidar de su salud.

En este sentido, la falta de capacitación entre los profesionales de trabajo social en el área de salud juega un papel muy importante, ya que como se menciona en las narrativas de las participantes, no existe muchas veces la flexibilidad por parte de los superiores o el espacio para que los trabajadores sociales puedan capacitarse en cuestiones específicas sobre trabajo social en el área de salud y así tener los conocimientos necesarios para intervenir de una manera más fundamentada.

Siguiendo con el análisis a partir de lo que nos menciona Karsz (2007) y las narrativas que hemos presentado en la dimensión epistemológica y metodológica, en las prácticas del trabajador social la materia prima, o el caso específico con el que están interviniendo los profesionales es reestructurada según una dominante ideológica y un conjunto de saberes y conocimientos aplicados en la práctica: el trabajador social interviene a partir de un conjunto de normas, valores, principios, modelos con los que se trabajan las problemáticas que viven los sujetos. En las narrativas de los profesionales, se ha identificado saberes más subordinados en donde los trabajadores sociales tienen establecidos manuales de procedimientos y profesiogramas donde se establecen específicamente en discursos lo que los profesionales deben de realizar en su práctica con los sujetos, siguiendo una intervención donde se buscan los derechos sociales pero que a la vez está subordinada a prácticas de otras profesionales.

#### 4.1.3. Dimensión ético-política en la intervención social

Otra de las categorías que se analizaron fue la dimensión ético-política en donde nos enfocamos en analizar las limitaciones institucionales que presentan los profesionales, sobre sus conocimiento en cuanto a las limitaciones que afectan a las familias. En la tabla 11 se muestran algunas de las narrativas de los profesionales:

**Tabla 11. Narrativas sobre las limitaciones institucionales y profesionales a las que se enfrentan. Entrevistas y grupo de discusión**

Categoría	Área de intervención	Características	Narrativas
<b>Limitaciones institucionales</b>	Salud	Falta de equipo para realizar las llamadas con los usuarios.	<i>“dentro del departamento hacemos llamadas también dentro de las funciones que hacemos trabajamos con remisos, qué son los remisos...son los pacientes que...por ejemplo son pacientes diabéticos, hipertensos o de embarazo que no van a la consulta cada mes....entonces esos pacientes se les realiza una llamada para localizar al paciente por qué no está acudiendo a la cita, por qué dejo de ir entonces... para realizar esas llamadas las hacemos desde el teléfono personal verdad no tenemos un teléfono que realmente que no lo de (la institución) o que lo tengamos dentro del departamento...pues también las computadoras, escritorios, están en mal estado, ahorita por ejemplo estamos trabajando con una computadora y somos cuatro trabajadoras sociales entonces es un poco complicado y pues también no tenemos por ejemplo ciertos insumos como pluma” (Nancy)</i>
<b>Falta de infraestructura o equipo para realizar la intervención</b>	<b>Defensoría del menor y la familia</b>	Falta de mobiliario, infraestructura, falta de espacios con buenas condiciones para atender casos de violencia familiar.	<i>“...bueno es que trabajar en gobierno siempre es limitado...en cuestión de recursos, en cuestión de mobiliario, infraestructura, ahorita por ejemplo nosotros sí tenemos vehículos y también gasolina y todo eso, porque si están otras administraciones, otras dependencias donde si está así como muy limitado, en</i>

			<i>nuestro caso los vehículos no pero por ejemplo, los espacios donde yo actualmente en una zona donde yo trabajo no están las condiciones para poder llevar a cabo un trabajo eficiente hablamos de espacios confidenciales donde pudiésemos llevar a cabo entrevistas, tratamos de hacerlo lo más que podemos nosotros con los espacios con los recursos pero no son las condiciones optimas por llamarlas así...” (Iris).</i>
<b>Limitaciones profesionales</b>	Salud	<p>Poca facilidad para asistir a capacitaciones por parte de los superiores de la institución.</p> <p>No se le permite al trabajador social salir de su área, ya que existe poco personal para atender a las familias. El trabajador social si quiere tener mayores conocimientos teóricos debe de pagarle a otros profesionales para que puedan cubrir su área.</p>	<p><i>“...porque decían ellas que si te salías a la capacitaciones pues tu área quién la cubriría” (Lourdes).</i></p> <p><i>“...si yo quería tomar esos cursos le pagara a una persona para que me cubriera en mi área operativa, entonces en aquel entonces te cobraban 500 pesos la persona que te cubriría de 7 am a 3 pm para yo poderme ir al curso y el curso era de 2 ó 3 días a la semana...entonces ese era el pago el sacrificio que tenías que hacer para tener la constancia que tú requerías y seguir creciendo profesionalmente...entonces esa era una de las principales limitantes. Otra limitante que sí le afectaba” (Lourdes).</i></p>

Además de lo mencionado en cuanto a las limitaciones institucionales, una de las cuestiones importantes que hay que señalar son las limitaciones que se tienen al momento de entrar a trabajar a las instituciones, es decir las limitaciones profesionales. En las narrativas, la trabajadora social de la defensoría de la protección del menor y la familia comentó sobre sus inicios en la institución, y resaltó que al principio cuando inició su trabajo en la institución no tenía conocimientos para la elaboración de los expedientes en cuanto a los casos que se atienden en la institución, por lo que se vio en la necesidad de revisar otros expedientes antiguos, de otras trabajadoras sociales y la forma en que ellas “motivaban” o trabajaban con los sujetos en las instituciones:

*“...yo la forma en que empecé a conocer las intervenciones de caso así ya de forma profesional fue a través de ir conociendo los expedientes que otras trabajadoras sociales tenían, es decir, veía un expediente cómo estaba conformado, cómo estaba integrado cómo estaban los reportes de esas trabajadoras sociales qué tomaron en cuenta entonces yo me di cuenta cómo iban motivando y fundamentando sus intervenciones y sus resoluciones cómo llevaban a cabo en determinado si había o no un tipo de maltrato entonces a la vez que iba conociendo ese trabajo de caso en caso era como yo me empecé a documentar, es decir con base en la experiencia de otras compañeras, no se me dio una capacitación, no se me dio un entrenamiento y bueno fue un tanto para mí un tanto una lectura muy fácil de trabajo ya tenía todas las técnicas de lo que la carrera te da pero la*

*experiencia de día a día no, lamentablemente así tuve que empezar fue a través del trabajo de otras compañeras...” (Iris).*

De acuerdo con lo señalado por Iris, los conocimientos que adquieren para dar atención a los sujetos se consiguen gracias a la experiencia adquirida, incluso con la experiencia adquirida por otras personas para la elaboración de los modelos de intervención con familias. Esto ya lo había resaltado Deslauriers (2010) cuando señala que el conocimiento se va construyendo desde lo relacional, a través de una serie de interpretaciones, en donde la vivencia se transforma en experiencia y ésta misma construye conocimientos teóricos. Es de esta manera que trabajo social construye conocimientos teóricos o saberes teóricos que sustentan a sus propios métodos de intervención, con base en su experiencia vivida.

También, trabajo social construye sus propios saberes teóricos con base en lo que otros profesionistas utilizan, por ejemplo, en estos casos estudiados, nos percatamos que trabajo social utiliza conceptos que son parte de su formación de trabajo social pero que también se fortalecen sus propios saberes con los de otras profesiones, en este caso desde el área de la medicina, psicología, y; derecho.

Ya Deslauriers (2010) lo había mencionado en su estudio cuando señala que el trabajador social al trabajar cada vez más en equipos multidisciplinares es inevitable que utilicen saberes teóricos o enfoques de otras profesiones. En el trabajo de investigación e intervención en las instituciones con sujetos desde las áreas estudiadas (salud, desarrollo social, educación, violencia y asistencia social) existe una cercanía de distintos profesionales para trabajar con las familias, esto lleva a que exista un trabajo de un equipo multidisciplinario bien coordinado para la atención a los sujetos desde distintas profesiones pero con los mismos objetivos. Deslauriers (2010) señala que poco a poco estas profesiones que trabajan en equipo multidisciplinario en las instituciones llegan a compartir y aplicar los mismos análisis y enfoques.

En las narrativas, las trabajadoras sociales mencionaron que a pesar de que son trabajadoras sociales en las instituciones las rige un marco jurídico, el cual tiene que seguirse en su quehacer profesional y siempre su intervención está pensada en los derechos y necesidades que tienen los sujetos.

Según Barroco (2004, citado por Mallardi 2013: 7) la “ética profesional se liga a una esfera teórica, que sienta las bases filosóficas a partir de las cuales el trabajador social comprende al hombre y la sociedad, lo que permite reflexionar teóricamente sobre la ética y los valores que deben ser sustentados y defendidos por la profesión”. Asimismo Mallardi (2013) menciona que mediante la dimensión ético-política “...el profesional puede superar la inmediatez planteada en la demanda institucional e incorporar en la demanda profesional una finalidad mediada por los valores humanos-genéricos de un proyecto ético-político profesional que apunte a la defensa de la democracia, la libertad y la justicia social y que tenga como horizonte la emancipación humana”.

Claramente, en esta cuestión ético-política surge el concepto que menciona Oliva y Mallardi (2011) sobre la autonomía relativa, es decir apuntando a la finalidad de la intervención, la cual señalan que el trabajador social actúa con base en las exigencias de quien lo contrata pero también tiene autonomía en sus funciones y en la forma de conducirlas (Iamamoto, 1997, citada por Oliva y Mallardi, 2011). También se resaltan en sus procesos de intervención tres funciones específicas, las cuales son: asistencia, gestión y educación (Oliva, 2001, citada por Oliva y Mallardi, 2011).

Por su parte, Mancinas (2017: 170) señala que en el trabajo social el compromiso ético-político "...refiere al compromiso profesional con los sujetos que sufren dominación en cualquiera de sus expresiones: de clase, de raza, de etnia, de género, de religión, etc". En este sentido, dentro de este compromiso que señala la autora, el trabajador social busca siempre la justicia social. Además, este compromiso ético-político "exige que los profesionales de trabajo social se posicionen políticamente en defensa de aquellos sujetos que viven algún tipo de dominación" al mismo tiempo el cuestionarse y comprender el lugar que ocupa trabajo social en la sociedad (Mancinas, 2017).

El compromiso ético-político también incorpora teorías críticas en donde se deben analizar los elementos individuales, estructurales y relacionales que determinan los problemas sociales que enfrentan los sujetos (Mancinas, 2017). Este compromiso ético-político requiere lo siguiente, tal y como lo señala Mancinas (2017:172-173):

- Escucha activa de las personas.
- Toda situación problemática tiene que ser tratada explicando cuestiones individuales, estructurales y por sus interrelaciones (Mills, 2005, citado por Mancinas, 2017).
- Evitar utilizar estrategias de intervención moralizantes: utilizando funciones de vigilancia y control, educando a las personas de la misma forma, buscando "castigar o pedagogizar". Y en donde las estrategias y criterios son moralizantes y el agente decide si el ciudadano merece o no el apoyo.
- Situar la intervención social como el ejercicio de un derecho ciudadano: basándose en criterios de bienestar, considerando la previsión social como derecho ciudadano. No reduciendo el otorgamiento de los servicios sociales en apoyos que se deciden por cuestiones burocráticas.

En resumen, la práctica profesional de los trabajadores sociales desde este tipo de enfoque crítico deberá entenderse como un ejercicio que supere las intervenciones enfocadas en la individualización, moralización y criminalización de lo social (Mancinas, 2017).

En las narrativas se identificó lo siguiente en cuanto a criterios moralizantes:

- Se identificó que los trabajadores sociales sí actúan con criterios moralizantes para decidir si se entrega o no una prestación. Por ejemplo, desde el área de desarrollo social en donde la mujer debe ser una persona sola con hijos para poder recibir la prestación.

- Se identificó que muchas veces no son los trabajadores sociales quienes toman las decisiones para la prestación de los servicios sociales. Únicamente se limitan a dar una opinión y hacer el llenado del estudio socioeconómico. Son los coordinadores del área de asistencia social, por ejemplo quienes toman esas decisiones y muchas veces no son quienes realizan la escucha activa de los solicitantes, sino son los trabajadores sociales quienes no tienen ni voz ni voto para la prestación de los servicios.

En este sentido, cabe mencionar que es necesario marcar la diferencia entre moral y moralización en la intervención con sujetos, entendiendo la primera como aquella que se refiere al comportamiento humano entre el bien y el mal, de acuerdo con la Real Academia Española (2021) es lo “perteneiente o relativo a las acciones de las personas, desde el punto de vista de su obrar en relación con el bien o el mal y en función de su vida individual y, sobre todo, colectiva”. Mientras que moralizar se refiere a “reformular las malas costumbres enseñando las buenas” (Real Academia Española, 2021).

En cuanto a estos dos conceptos recuperados se ha encontrado en las narrativas que los trabajadores sociales actúan bajo criterios moralizantes y en donde reflejan su autonomía relativa, por ejemplo:

- En el área de desarrollo social, en el programa “Jefas de Familia” se detecta que los trabajadores sociales actúan bajo el reglamento de la institución. Siempre están presentes las reglas institucionales. En algunos casos se les pide la constancia de soltería, aunque también las trabajadoras sociales solo hacen la pregunta “¿estado civil?” y en caso de ser solteras las mujeres pueden estar inscritas en el programa y recibir los beneficios que les dan como jefas de familia. El fin último de la intervención tiene criterios moralizantes.
- En el área de asistencia social, se encontró que las trabajadoras sociales tienen sus saberes enfocados en el cumplimiento de las reglas institucionales, que están enfocadas en destinar los recursos a la población más vulnerable. El fin último de su intervención está más encaminado a lo económico que a criterios moralizantes. Ya que mencionaron que sus opiniones son limitadas para destinar los recursos.

Sobre lo anterior, Mancinas (2017) sugiere evitar la moralización de los problemas sociales y de los sujetos que enfrentan las necesidades sociales. Las estrategias de intervención que utilizan los trabajadores sociales están influenciadas por cuestiones burocráticas, las cuales se utilizan con las familias y están basadas principalmente en criterios moralizantes, en corregir al sujeto o en dar apoyos sociales con base en las ideologías y moral de los trabajadores sociales.

Los criterios moralizantes se han detectado principalmente en el área de asistencia social y desarrollo social, en donde el trabajador social decide qué solicitante merece o no algún tipo de apoyo. En el caso del área de asistencia social se refleja en la “opinión” que pueden dar, mientras que en el área de desarrollo social se hace notar más el criterio moralizante cuando se les da el apoyo únicamente a las mujeres jefas de familia que están separadas o divorciadas, en

este sentido, los agentes sociales, en este caso los trabajadores sociales evalúan y ejercen como lo señala Mancinas (2017: 174) “verdaderas magistraturas morales”. Por otra parte, en el área de protección a los menores y a la familia se resaltó una intervención social situada como el ejercicio de un derecho ciudadano.

De acuerdo con las narrativas, se detectó también que los trabajadores sociales consideran que la previsión social es un derecho ciudadano, esto en el caso del área de la salud y de la protección de menores y de la familia. Los saberes de los trabajadores sociales apuntan más a una comprensión de los derechos de los ciudadanos como sujetos activos y no como sujetos pasivos solicitantes de ayudas o apoyos sociales, aunque esto no se puede generalizar, ya que el estudio está compuesto de un pequeño número de participantes.

Aunque esto no se ha detectado en todas las narrativas, sí podemos decir que las intervenciones se están enfocando cada vez más a criterios orientados a los derechos sociales. En términos de provisión social, en cuanto a la elegibilidad y cobertura de servicios, las trabajadoras sociales mostraron tanto definiciones del sujeto de derechos como sujeto de asistencia social y el régimen de bienestar sigue siendo focalizado.

#### **4.1.4. Tensiones en tiempos de la pandemia COVID-19 en la intervención de los trabajadores sociales con sujetos**

Aunque esta investigación se inició antes de la pandemia causada por la COVID-19, en este estudio nos pareció importante rescatar como categorías emergentes todo lo recuperado de las narrativas de los trabajadores sociales sobre las tensiones y cambios surgidos a partir de dicha pandemia.

En el área de la salud se identificaron cambios por ejemplo en el filtro de acceso que deben realizar los profesionales de la salud, incluyendo nutriólogas, enfermeras, trabajadores sociales y médicos para dar paso a los derechohabientes. En uno de los casos de las entrevistas realizadas a trabajadoras sociales de la salud, una participante no mencionó cambios significativos a partir de la pandemia, sólo mencionó que han disminuido el número de pacientes que han llegado a consulta con VIH.

Otra de las cuestiones de los resultados que resultaron importantes a partir de la pandemia fue que una de las participantes del sector salud mencionó que a partir de la pandemia han existido cambios importantes en el sector salud. En el caso de Nancy quien trabaja en el área de la salud nos mencionó que la pandemia ha afectado incluso su productividad en los grupos que forma con mujeres embarazadas y casos de personas con diabetes e hipertensión:

*“...las visitas ahorita no las estamos haciendo” (Nancy).*

*“...por ejemplo antes de que iniciara la pandemia los integrábamos a grupos ya sea de embarazo y dentro de esas pláticas...pues se les daba acerca de los cuidados prenatales que debe de llevar durante cada uno de los trimestres...de cada uno de los primeros tres trimestres.. en caso de pacientes por ejemplo diabéticos, hipertensos, es el mismo procedimientos se hace la entrevista, se le da una breve orientación y pues ya se le invita*

*a formar parte del grupo verdad, más bien para que vaya al grupo y tenga un poquito de aprendizaje o cómo cuidar su salud...” (Nancy).*

Nancy como es la trabajadora social encargada de formar grupos ha tenido que cambiar su forma de trabajar a partir de la pandemia, además de seguir todas las medidas preventivas en su área de trabajo, ha tenido que dar una breve orientación a sus pacientes entregando folletería y ha tenido que suspender la formación de grupos de ayuda a los pacientes de manera presencial.

En cuanto al área de asistencia social, Lorena resaltó como limitaciones institucionales la falta de protección en sus espacios de trabajo, mencionando que su escritorio está cubierto únicamente “...con un plástico de mesa transparente está fijado con cinta doble cara”, cuando la institución había mencionado en poner vinil acrílico, pero esto no fue posible por falta de recursos.

En el área de defensoría del menor y la familia se mencionaron como cambios significativos a partir de la pandemia COVID-19 el incremento de casos urgentes, donde mencionó la trabajadora social “...estamos recibiendo el doble” (Iris).

En cuanto al área de desarrollo social, Sara mencionó que su intervención se ha visto afectada en un principio porque no podían dar una buena atención a las personas, así que implementaron la atención vía WhatsApp y se asignaron dos líneas para atender los casos y con el apoyo del número 070 dan información y los resultados han sido favorables.

En el grupo de discusión también se mencionaron cambios significativos a partir de la pandemia COVID-19 en el área de la salud y la educación. En cuanto al área de la salud, Leonor nos explica lo complicado que puede ser una situación cuando no se le puede dar acceso a los familiares a consulta o a los espacios dentro del hospital cuando acompañan al paciente. La ausencia de los seres queridos en situaciones difíciles cuando se trata de hablar sobre la salud de un paciente, es una de las cuestiones que se han venido presentado a partir de la pandemia COVID-19 por restringir el acceso a los seres queridos y tener que usar aplicaciones para hacer video llamadas para que puedan estar presentes.

*“En el caso de los pacientes con hemofilia por así decirlo que son pacientes que de alguna manera...algunos, los que no son severos.. se puede diferir la consulta y estar haciendo una monitorización tanto médica como social... hemos estado trabajando a través de vía zoom, video llamadas, etc. En el caso de los pacientes oncológicos, no pueden diferir su atención verdad, obviamente el hospital y el departamento ha tomado todas las medidas necesarias obviamente poner un filtro de acceso, poner todas las cuestiones de seguridad, de tapetes, de antibacterial, nosotros usar todo el equipo, que es careta, cubrebocas, estar sanitizando constantemente nosotros nuestras áreas, no solamente esperar a que lo haga el personal de intendencia, nos dotaron de todo lo que se requiere, pero sí es un tanto fría la situación en el sentido de que no podemos pasar a las familias a la oficina como estaban acostumbrados antes, pues están desde la puerta, a través de una pantalla, entonces eso sí como de pronto ellos, sienten esa frialdad y a uno también se le dificulta tocar ciertos temas o ciertas situaciones con ellos por así decirlo y bueno también de alguna manera en el lado positivo nos ha servido para innovar porque hicimos un campamento para pacientes con hemofilia de manera virtual, hemos estado*



*utilizando para ciertas entrevistas google forms y la gente se ha ido ahí habituando...porque pues tenemos a gente con baja escolaridad y no saben utilizar los medios electrónicos pero sí han tenido mucha disposición a aprender” (Leonor).*

Regina, desde el área de la educación también mencionó otra de las cuestiones importantes que el COVID-19 ha afectado en dicha área: las dificultades en el uso de la tecnología:

*“...las dificultades de la tecnología, tanto del personal docente como de los padres, eso ha sido evidente, de hecho es fecho que seguimos con dificultades y pues para terminar el poder tener acceso, el poder tener la tecnología en cuanto a un teléfono celular que se pueda sacar una video llamada, que podamos tener internet...las comunidades que yo manejo son de estrato bajo, entonces sí tenemos esas dificultades, en cuanto a que no cuentan con el equipo para poder estar participando de la educación a distancia...” (Regina).*

De acuerdo con la literatura consultada sobre el papel de los trabajadores sociales en la primera línea de atención para dar respuesta al COVID-19 (Paul, Bruin y Taylor, 2020) se reconocen a los trabajadores sociales en esta pandemia como actores claves en la atención a la sociedad civil. Son los trabajadores sociales quienes proporcionan información clave y tiene funciones específicas para hacer frente a la pandemia y actuar como acompañantes con las familias, tales como: asegurar que los más vulnerables estén incluidos en la planificación y la respuesta a las necesidades, abogar dentro de las redes sociales los servicios que se ofrecen, permanecer abiertos y proactivos en apoyo a las comunidades y sectores vulnerables, abogar por el fortalecimiento de los servicios sociales y las medidas de protección contra el virus. Asimismo, Jaysawal (2013, citado por Paul, Bruin y Taylor, 2020) señala que el trabajador social puede apoyar a movilizar a las comunidades y en la promoción y comunicación pública. Son los trabajadores sociales quienes brindan apoyos a las comunidades afectadas por el COVID-19 apoyando de manera individual, así como también a través de la promoción y comunicación sobre los derechos de las personas y sobre los cuidados que requieren para enfrentar la pandemia (Paul, Bruin y Taylor, 2020: 788). En cuanto a las narrativas de las participantes, se reconoce el valor y el esfuerzo que realizan como actores para hacer frente a la pandemia del COVID-19, tales como: la vigilancia en los filtros de acceso y la información que se les brindan a los pacientes y a las familias para hacer frente al COVID-19. Aunque el papel de la sociedad civil y de las familias es vital para hacer frente a la pandemia, son los trabajadores sociales quienes también están en la primera línea de batalla contra el COVID-19, dando atención y haciendo promoción y comunicación sobre los derechos sociales y cuidados que deben tener las personas.

Además, los trabajadores sociales han respondido al COVID-19 abogando por los servicios esenciales y educativos (IFSW, 2020, citado por Wannamakok, Sisskho y Gates, 2020). En las narrativas se identificó la atención de las trabajadoras sociales en lo que respecta a la promoción de los derechos y el acompañamiento para que estos derechos tanto humanos, como educativos sean garantizados en las instituciones sociales. Se pudo identificar que los trabajadores sociales en el área de la educación están comprometidos con el empoderamiento educativo de los menores de edad.

Sin embargo, con el cambio de la educación presencial a la educación virtual, los niños se han visto obligados a enfrentar las consecuencias que ha traído la pandemia COVID-19: problemas

de acceso a la educación y aprendizaje (a través del celular, computadora y televisión) representan desafíos para la población vulnerable de bajos recursos, sobre todo para las zonas rurales del estado, al no contar con el equipo necesario para tener comunicación con los maestros de las instituciones educativas. Aunque existen medidas por parte del gobierno mexicano para hacer frente a la pandemia y para lograr la inclusión educativa (por ejemplo, el televisar las clases), poco se ha hablado sobre la población que no tiene aparatos como la televisión, el celular y una computadora con acceso a internet para llevar a cabo las clases virtuales). Existen barreras que impiden el acceso a la educación en tiempos de pandemia y son pocas o nulas las estrategias por parte del gobierno para enfrentar el impacto de la crisis en la educación de niñas, niños y adolescentes. Estas son tareas aún pendientes por parte del Estado, y que repercute en las intervenciones de los trabajadores sociales para garantizar los derechos de la educación.

Durante la pandemia, todas las instituciones sociales implementaron cambios para proteger tanto a los trabajadores sociales, como a los sujetos que reciben la atención de la propagación del virus, las medidas preventivas fueron las siguientes: atención por teléfono por WhatsApp (en el área de desarrollo social), intervenciones presenciales con acrílico en el cubículo, uso de cubrebocas y gel antibacterial obligatorio, asignación de espacios ventilados para dar atención a los ciudadanos, así como entrega de folletería para dar orientación sobre las enfermedades como VIH, cáncer de mama, hipertensión, entre otros y suspensión de los grupos de ayuda mutua por la pandemia.

Los trabajadores sociales no demostraron actitudes innovadoras o distintas formas de asistencia social, ya que como mencionó una participante, se limitan a dar solo una opinión del apoyo que puede recibir la persona para mejorar su situación, en este sentido la asignación de los apoyos muchas veces no la decide la trabajadora social, sino sus superiores, esto en el caso del área de asistencia social, en donde una participante mencionó que su coordinadora define finalmente los apoyos.

Algunas de las cuestiones que llamó la atención en las narrativas fueron las consecuencias que deja la pandemia en los trabajadores sociales. Necel y Zareba (2020) señalan que los trabajadores sociales también viven estrés, uno de los factores estresantes es el trabajar en condiciones peligrosas para la salud en las instituciones. En las narrativas no se detectó una situación de estrés por parte de las participantes, pero sí se mencionó la falta de atención por parte de las instituciones para brindar mayor protección a los trabajadores sociales y a los sujetos que se atienden en las instituciones.

Además, se detectó la falta de claridad en implementar programas acorde a la nueva normalidad o realidad que se está viviendo a partir de la pandemia COVID-19 para dar atención a las familias. Por un lado, el gobierno del estado menciona en los medios de comunicación la importancia de quedarse en casa para bajar los contagios por COVID-19, y; por otro lado, en las instituciones de asistencia social se atienden a las personas únicamente de manera presencial, tomando en cuenta que en estas instituciones por lo general se atienden a personas en situación de vulnerabilidad, con enfermedades crónicas y quienes están en el grupo de mayor riesgo de sufrir COVID-19.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

Las prácticas y las formas de conocimiento de los trabajadores sociales en los distintos campos de acción hacen que surjan nuevas interrogantes en cuanto a la ausencia y la falta de instancias formadoras para que los trabajadores sociales puedan capacitarse constantemente ante las nuevas problemáticas que surgen actualmente.

También nace una necesidad de nuevas formas de comprender y de intervenir con los sujetos, que permitan que el trabajador social tenga distintos modelos de intervención y no solo un modelo lineal y positivista para todos los casos.

En lo que respecta al sujeto, en todas las instituciones está clara la idea de que es éste el responsable de su propia situación (por ejemplo en salud, violencia familiar, educación, situación de pobreza en madres solteras, entre otros), a todos se les dan los mismos apoyos y no se tiene una claridad en cuanto a la diferencia que presentan cada uno de los casos aunque las problemáticas parecen ser las mismas.

Los saberes de los trabajadores sociales están determinados por discursos, manuales de procedimientos y sobre todo se detectó que el quehacer profesional está (por ejemplo en el área de la salud) subordinada a la práctica médica y al funcionamiento burocrático en las instituciones. De esta manera, recuperamos lo que menciona Mancinas (2017: 169) cuando señala que “...la noción de modelo de intervención hace referencia a una representación abstracta de la realidad social con el fin de tornar evidente las determinaciones históricas, políticas, económicas y sociales”, en este sentido, también señala que dicha representación abstracta está conformada por “...conocimientos teóricos, posicionamiento ético-político y conocimientos técnico-operativos”. En esta investigación agregamos además de lo mencionado por Mancinas (2017) específicamente los conocimientos subordinados a distintas prácticas o profesiones, los cuales pueden ser técnicos y/o legos.

A través de esta investigación llegamos a la conclusión de que son los trabajadores sociales quienes intervienen con saberes tanto técnicos como legos, que influyen directamente en las prácticas con los sujetos y familias en un régimen de bienestar familiarizado.

Con base en la recolección de la información, nos percatamos que los trabajadores sociales durante su práctica adquieren conocimientos de otras profesiones y que además de eso, son distintos factores que influyen en su práctica y en sus conocimientos:

- Factores individuales: criterios morales, conceptos tradicionales de familia, los conocimientos adquiridos durante la carrera profesional y durante la práctica en las instituciones. Este tipo de factores influyen en los saberes que se ponen en práctica en las instituciones con familias.
- Factores estructurales: la influencia del neoliberalismo y capitalismo en los recortes presupuestales. Los trabajadores sociales no son ajenos al proyecto neoliberal. Existe una relación entre la política económica (tomando en cuenta la distribución de los

recursos estatales y federales) y; la política social. Los cambios en los procesos económicos vienen a tener un impacto en las políticas sociales y en el papel que tiene el Estado como un agente que interviene en la búsqueda de resolución de los problemas sociales. Es evidente que las decisiones de los trabajadores sociales se ven influenciadas por cuestiones institucionales y estructurales mucho más amplias, el Estado tiene políticas sociales familiarizadas, aunque en este último sexenio se ha visto una lucha contra la pobreza buscando el universalismo, se sigue responsabilizando a las familias en la gestión de los riesgos sociales, y es el Estado quien solo interviene cuando necesitan ayuda. Aunque cabe señalar que las ayudas brindadas por el Estado son insuficientes para cubrir sus necesidades básicas.

En las prácticas de los trabajadores sociales del AMM México nos percatamos que se sigue teniendo una perspectiva familiarizada y con criterios moralizantes en las intervenciones. También, las decisiones que toman los trabajadores sociales muchas veces “...ejercen verdaderas magistraturas morales...” (Mancinas, 2017) a la hora de entregar o no una prestación. Asimismo, las intervenciones también están cargadas de vigilancia y corrección buscando pedagogizar a los individuos (Mancinas, 2017).

Claramente, las decisiones que son tomadas en las políticas sociales tienen repercusiones en los saberes y en las prácticas de los trabajadores sociales, su práctica no está aislada de los cambios económicos, políticos y sociales, lo hemos estado viviendo en este último año con la pandemia del COVID-19, donde los recursos han sido limitados para la población en general para hacer frente a dicha pandemia.

Mallardi (2013) destaca tres cuestiones estructurales que hay que tomar en cuenta para analizar la viabilidad de toda intervención social: política, económica e institucional-organizativa, recuperando lo que menciona el autor, los trabajadores sociales en este estudio respondieron de manera concreta lo siguiente:

- En el ámbito político, se mostraron en una posición en donde no se tiene capacidad política para el diseño de las políticas y de la gestión del profesional a nivel político. Las intervenciones están limitadas muchas de las veces por los superiores en donde la intervención se reduce a una “opinión” o a la elaboración o llenado de un expediente.
- En el ámbito económico los trabajadores sociales sí analizan la disponibilidad de los recursos económicos y materiales pero la distribución de dichos recursos no corresponde muchas veces a una función de los trabajadores sociales, esto en el caso del área de asistencia social en donde el trabajador social no puede asignar una cantidad específica sin recibir una autorización superior. Los trabajadores sociales sí pueden tomar decisiones de la distribución de los recursos únicamente cuando se tienen puestos de coordinación y dirección.
- El ámbito institucional juega un papel muy importante, ya que las trabajadoras sociales siguen los objetivos y políticas de la institución. En los discursos de las trabajadoras sociales se pudo notar el cumplimiento de estos objetivos y la visión que tienen en las instituciones, así como el respeto a los derechos de los sujetos.

En este sentido, la influencia estructural es evidente, ya que el trabajador social desarrolla su intervención en organizaciones sociales en donde se abordan distintas problemáticas sociales e interviene únicamente en aquellas cuestiones que la institución reconoce como legítimas y susceptibles de intervención, estos elementos son los que ya hemos mencionado como dinámicas organizacionales e institucionales que están presentes en la práctica de los trabajadores sociales.

En las intervenciones de las trabajadoras sociales están presentes los elementos del régimen y de la política de atención a las familias, en este caso, el régimen familiarizado como una política en donde se le asignan todas las responsabilidades de bienestar a las familias y es el Estado (en este caso el trabajador social quien interviene) únicamente cuando las instituciones o red de apoyo más próximas del individuo fallan o son inexistentes. Estos elementos están presentes de manera muy clara en el área de asistencia social y desarrollo social (en el ámbito estatal). Además, los servicios y apoyos sociales brindados a las familias están pensados para satisfacer las necesidades básicas a corto plazo y son recursos insuficientes para dar respuesta a sus necesidades, sin tener un plan de vida a largo plazo pensado para las familias.

Por otra parte, nos encontramos con que la autonomía relativa de los trabajadores sociales está inscrita en un carácter colectivo y político. En algunas ocasiones se mencionó que las trabajadoras sociales se siguen capacitando, siempre y cuando los espacios institucionales y los tiempos en su jornada laboral lo permitan.

Se sigue teniendo una lucha por tener una mayor autonomía en los espacios institucionales y el reconocimiento de lo que realiza el trabajador social en las instituciones. Claramente, los saberes técnicos y legos de los trabajadores sociales muchas veces están subordinados a la práctica médica o a prácticas de otros profesionales (por ejemplo, al área legal), y se comportan de esta manera, ya que existen limitaciones de la autonomía relativa en la práctica profesional de los trabajadores sociales. Existen limitaciones y factores estructurales (cambios económicos, políticos y sociales) que impactan de manera directa en las prácticas de los trabajadores sociales.

Hoy en día con la pandemia del COVID-19 es el trabajador social quien da orientación a las familias pero ésta está limitada por las medidas sanitarias que deben de seguir en las instituciones, también existe la falta de libertad para que los trabajadores sociales puedan implementar nuevos programas para atender a las familias, esto por su posición subordinada en las instituciones. Existe la falta de apoyo por parte de las instituciones para que el trabajador social pueda tener mayor participación en el diseño de programas sociales.

El trabajador social está sometido a las modificaciones de las políticas sociales, sus prácticas cambian por la aparición de nuevas políticas sociales y por la modificación de programas y reconfiguración de los servicios sociales. El Estado recomienda modelos teóricos, el cual impone al trabajador social, con sus marcos normativos y de medidas programáticas. El trabajo social se ha adaptado a diversas situaciones sociales, políticas y económicas (Deslauriers, 2010).

Los conocimientos que se detectaron en esta investigación están vinculados directamente al macro jurídico, lineamientos, normas, mandatos institucionales y los derechos que deben tener

los ciudadanos, así como también una línea de carácter de tipo educativo y de auxiliar médico. Las actividades de los trabajadores sociales tienen que ver con que contribuyen en la búsqueda de soluciones a las necesidades sociales pero también a educar a las personas en cuestiones que tienen que ver con la salud y sus derechos humanos.

Los trabajadores sociales continúan defendiendo los derechos de los ciudadanos buscando la justicia social y sus saberes están vinculados al trabajo de investigación social, identificación de soluciones para satisfacer las necesidades de las personas y con una formación teórica interdisciplinaria, los trabajadores sociales documentan y analizan los problemas sociales (pobreza, violencia, falta de educación, falta de alimento, entre otros) realizando una investigación profunda en la vida de los sujetos, aunque es importante señalar que muchas veces su posición subordinada no permite tomar decisiones y realizar proyectos a largo plazo con las familias.

En este contexto, nos planteamos interrogantes sobre los saberes que analizamos de los trabajadores sociales, específicamente, hacia dónde va la práctica si estos profesionales no pueden tener capacitaciones constantes ante una sociedad y una realidad que está en constante cambio y que continuamente se transforma con problemas sociales nuevos.

Por último, en cuanto a la intervención ésta está situada como el ejercicio de un derecho ciudadano, pero se requiere recuperar la esencia política del trabajo social, tal y como lo señala Mancinas (2017: 189) “recuperar la esencia política del trabajo social es especialmente importante en el actual contexto del capitalismo” en donde se utiliza la “violencia policial y militar para atacar el bienestar de poblaciones enteras”.

El trabajo social tiene una serie de tareas pendientes en cuanto a su práctica en las instituciones: cuestionarse críticamente sobre sus saberes en las instituciones, específicamente en los conocimientos subordinados que tiene de otras profesiones, así como también cuestionarse hacia donde va su práctica en caso de no defender su propia formación profesional a lo largo de su carrera.

Es necesario que los trabajadores sociales no se queden únicamente con los conocimientos y saberes de otras profesiones, el posicionamiento de los profesionales debe estar vinculado a la recuperación de los saberes de los sujetos para dar atención a las necesidades. Tamez (2017: 274) resalta como una tarea pendiente del trabajo social latinoamericano a nivel ético-político la importancia de reconocer y emprender acciones para recuperar la dignidad del Otro, “como sujeto activo poseedor de saberes y recursos, mismos que deben validarse y recuperarse en la praxis social”, combinando saberes y recursos que busquen la transformación social y la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

Por último, existe una serie de limitaciones organizacionales en los espacios de trabajo que impactan la práctica de los trabajadores sociales, el alto número de casos y sobre todo complejos que se atienden en las instituciones refleja una sobrecarga en los trabajadores sociales y una precarización laboral. Las consecuencias de estas condiciones laborales son evidentes, ya que existe reconstrucción laboral, sin derecho a vacaciones y a capacitarse en espacios académicos, lo que genera alineación.

Esta investigación reflejó la falta de reconocimiento de los trabajadores sociales en el nuevo gobierno de Andrés Manuel López Obrador (AMLO). Las nuevas políticas en el nuevo gobierno están más orientadas a seleccionar personal no capacitado para atender problemáticas sociales y a personas en situación de vulnerabilidad, por ejemplo “Los Servidores de la Nación”, quienes han jugado un papel que le corresponde a los licenciados en trabajo social y no a las personas involucradas directamente en los partidos políticos activos en los municipios del país. Es altamente preocupante la devaluación del rol del trabajador social por la integración de actores que no tienen formación académica. Es decir, con la nueva política de este nuevo gobierno estamos perdiendo espacios como trabajadores sociales en las instituciones.

Los resultados obtenidos nos muestran que existe una área poco explorada como son los saberes y prácticas de los trabajadores sociales. Es necesario indagar más ampliamente lo que tiene que ver con el rol del trabajador social y los cambios que se presentan en las nuevas políticas de los nuevos gobiernos para que no desaparezcan las intervenciones de los trabajadores sociales con formación académica.

Es necesario explorar también las instancias formadoras y el papel que tienen para colocar a los egresados en instituciones de gobierno y en asociaciones civiles en donde no existen licenciados en trabajo social. También es necesario explorar en otros estudios sobre las condiciones laborales y la sobrecarga laboral de trabajadores sociales y cómo esto también impacta en la falta de tiempo para capacitarse o cursar estudios de posgrado o incluso participar en congresos, es decir, no se generan espacios de tiempo para capacitarse.

Asimismo, el papel del gobierno es fundamental, es necesario que se tenga la iniciativa de involucrar a los trabajadores sociales en todos los programas municipales, estatales y federales en donde principalmente se atienden a las personas en situación de vulnerabilidad. Así como las instancias formadoras son clave, también los gremios tienen un papel muy importante para empoderar a los estudiantes y trabajadores sociales. Pertenecer a un gremio nos da múltiples beneficios: se promueve una serie de relaciones que permiten tener conocimientos y saberes, una capacitación continua, tener espacios para compartir experiencias profesionales para mejorar las prácticas y una participación activa. Es necesario resaltar esto en los espacios de trabajo y en el trabajo que se hace en las instituciones de gobierno. Para ello, se necesita el apoyo también del gobierno municipal, estatal y federal para colocar a los trabajadores sociales en los programas sociales y que al mismo tiempo tengan espacios de tiempo para capacitarse. Es decir, se requiere un trabajo colectivo, en donde participen distintos actores: funcionarios de gobierno, representantes de instituciones educativas y profesionales de colegios de licenciados en trabajo social para apoyar a los trabajadores sociales y ofrecer el apoyo para tener una educación continua.

Es necesario incluir en la formación académica mayores estudios y literatura sobre las problemáticas actuales y los cambios que existen en las nuevas políticas del nuevo gobierno. Existen tareas pendientes para las instancias formadoras, por ejemplo, se tiene una concepción de estudiante pasivo y es necesario transformarla a un estudiante y futuro trabajador social con sentido crítico y activo.

Además, es necesario tener mayores estudios donde se reflexione y se resalte la precarización de los trabajadores sociales en la práctica. En este estudio se encontraron datos que muestran una conducta pasiva y en donde el trabajador social queda subordinado y también carece de espacios, se refleja una lucha en los espacios de trabajo en donde el estatus profesional tiene un papel importante, la jerarquía en donde se coloca el profesional no le permite en algunas ocasiones tomar decisiones.

Algunas recomendaciones que resaltamos en esta investigación y parte final de este documento es que los espacios académicos deben otorgar literatura que permita el análisis crítico de los estudiantes, ya que serán ellos los futuros trabajadores sociales quienes estarán al frente de nuevas problemáticas y nuevas realidades. El sentido crítico es fundamental, pero también el tener la iniciativa de capacitarse y de crear nuevos enfoques y métodos para dar solución a las problemáticas. También, es importante romper con la idea de quedarse con los saberes que ya se tienen de otras profesiones o de limitarse únicamente a procesos que ya existen en los manuales de procedimientos.

Se requiere también involucrarse en espacios políticos donde se toman las decisiones importantes en la política social. Implementar programas sociales donde se tomen en cuenta los saberes de los sujetos y no solo los saberes profesionales.

Por último, en cuanto a la identidad profesional, la profesión enfrenta actualmente una carencia de una identidad clara y de distinguir sus conocimientos de otras disciplinas. Uno de los retos que tenemos y que es necesario realizar es el de favorecer la autonomía de los trabajadores sociales en su participación con equipos multidisciplinarios. Es necesario que los trabajadores sociales tengan claridad sobre cómo se actúa con los sujetos y cuestionarse sobre cómo están interviniendo para no convertirse en un grupo minoritario en donde actúan.

Es indispensable que desde las instancias formadoras el estudiante y futuro trabajador social tenga una mirada crítica y reflexiva en donde se recuperen los saberes de los sujetos y los saberes profesionales. Además, resaltamos la importancia del compromiso ético-político en donde los profesionales de trabajo social deben de posicionarse políticamente defendiendo a los sujetos y promover la justicia social. Además, como se ha mencionado en estas conclusiones, en las prácticas es necesario evitar la instrumentalización de las personas, evitar la moralización de los problemas sociales y de los sujetos que enfrentan dichos problemas, así como también evitar la individualización y siempre situar la práctica de trabajo social como aquella que respeta los derechos ciudadanos.



## CAPÍTULO VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abdallah T. (2009). Prevalence and predictors of burnout among Palestinian social workers. *International Social Work*. Vol. 52(2). Pp. 223- 233.

Aguayo, C., T. López, T. Quiroz (2007). Chile, *ética profesional y trabajo social: principios, valores, problemas y dilemas éticos de la acción profesional*. En: Cecilia Aguayo, T. López y T. Quiroz “Ética y trabajo social en las voces de sus actores: un estudio”. Chile: Colegio de Asistentes Sociales de Chile. Pp. 152- 199.

Arroyo, M.C. (2017). Paradigma hermenéutico/interpretativo e intervención social: un camino por recorrer. En: Sandra E. Mancinas E.; M. Zúñiga Coronado; C. Arroyo Rueda; L.M. Rodriguez y B. Mirthala Tamez. *Teorías y Modelos de Intervención en Trabajo Social. Fundamentos básicos y crítica*. Res. Pública. ISBN 978 6078393-40-4. Pp. 97-151.

Arzate J. (2016). Conocer la caja negra de los programas compensatorios de lucha contra la pobreza desde una sociología cualitativa. En: Claudia Campillo Toledano, José Manuel Rangel Esquivel y Beatriz A. Servín H. (coordinadores). *La política social de México en tiempos de desigualdad. La desigualdad y su impacto macro social*. Editorial Universitaria UANL. Monterrey, México. Pp. 73-91.

Al-Ma'seb H., A. Alkhurinej, M. Alduwaihi (2015). The gap between theory and practice in social work. *International Social Work*. SAGE. Vol. 58 (6). Pp. 819- 830.

Arriagada, I. y C. Mathivet (2007). Los programas de alivio a la pobreza Puente y Oportunidades. Una mirada desde los actores. Naciones Unidas. CEPAL. División de Desarrollo Social. Serie Políticas Sociales. Santiago de Chile.

Ben-Porat A. y H. Itzhaky (2015). Burnout among trauma social workers: The contribution of personal and environmental resources. SAGE. *Journal of Social Work*. Vol. 15(6). Pp. 606– 620.

Barck-Holst P.; Å. Nilsson; T. Åkerstedt; C. Hellgren (2015). Reduced working hours and stress in the Swedish social services: A longitudinal study. SAGE. *International Social Work*. Pp. 1–17.

Barbero, J.M, M. Feu, A. Vilbrod (2007). Barcelona, ética y trabajo social: respeto versus prescripción. La profesión autoexigente. En: Cecilia Aguayo, T. López y T. Quiroz (2007) *Ética y trabajo social en las voces de sus actores: un estudio*. Chile: Colegio de Asistentes Sociales de Chile. Pp. 126- 151.

Batthyány, K. y M. Cabrera (coordinadoras) (2011). Metodología de la investigación en Ciencias Sociales, apuntes para un curso inicial. Comisión Sectorial de Enseñanza (CSE) de la Universidad de la República. Montevideo.

Carballeda, A. (2002). *La intervención en lo social. Exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales*. Buenos Aires: Editorial Paidós.

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2018) Ley de Asistencial Social. Última reforma publicada DOF 24-04-2018.

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2016). Ley General de Desarrollo Social. Últimas reformas DOF 01-06-2016

Chambon, A.S., A. Irving y L. Epstein (2001). Foucault y el trabajo social. Prólogo de José Luis Moreno Pestaña. Editorial Maristán/E.U.T.S. Linares (Univ. De Jaén). Granada.

Cordero- Ramos, N. (2011). Trabajo social y hermenéutica crítica: una opción metodológica para develar elementos éticos en los orígenes de la profesión en Sevilla. *Portularia, Revista de Trabajo Social*. Vol. XI, N° 1. Pp. 87- 97.

Coffey, M; Lindsey Dugdill y Andy Tattersall (2009). Working in the public sector, a case study of social services. *Journal of social work. SAGE Publications*, 9(4). pp: 420-442.

Cortés, F. (2014). Gasto social y pobreza. Documento de trabajo 9. Programa Universitario de Estudios del desarrollo. Universidad Nacional Autónoma de México. Pp. 1- 34.

De la Rosa, J.J. (2004). ¿Quién elabora las políticas sociales en México? *Sociología*. Vol. 19. Núm. 54. Pp. 249- 257.

De Sena, A. Y Lisdero, P. (s/f). Etnografía virtual: aportes para su discusión y diseño. Pp. 71-99.

Deslauriers, J.P. (2010). Los conocimientos en trabajo social: elogio del eclecticismo. *Trabajo Social Global*. 1 (1). Pp. 39-58.

Diario Oficial de la Federación. Ley de Asistencia Social. Última reforma publicada 24-04-2018.

Donzelot, J. (2008). *La policía de las familias*. Buenos Aires: Ediciones Nueva Visión.

Dussel, E. (2015). Filosofías del sur. Descolonización y Transmodernidad. Edicionesakal. México. 364 p.

Esping- Andersen, G. (2000). Fundamentos sociales de las economías posindustriales. Barcelona: Editorial Ariel, S.A.

—— (1990). *The Three Worlds of Welfare Capitalism*. New Jersey: Princeton University Press.

Escobar A. y M.González de la Rocha (2008). Evaluación cualitativa rural de mediano plazo del Programa de Desarrollo Humano Oportunidades 2004. En: Fernando Cortés, Agustín Escobar y Mercedes González de la Rocha. Método Científico y Política Social. A propósito de las evaluaciones cualitativas de Programas Sociales.

Fargion, S. (2006). Thinking Professional Social Work : Expertise and Professional Ideologies in Social Workers' Accounts of Their Practice. *Journal of Social Work*. Pp. 255-273.

Filgueira, F; Molina, C.G; Papadópulos J; Tobar F. (2006). Universalismo básico: Una alternativa posible y necesaria para mejorar las condiciones de vida. En: Carlos Gerardo Molina (editor). Universalismo básico, una nueva política social para América Latina. Banco Interamericano de Desarrollo. Editorial Planeta. Washington, D.C. Pp. 19-55.

Fook, J. (2003). Critical Social Work: the Current Issues. *Qualitative Social Work*. Vol 2 (2). SAGE. Pp. 123- 130.

Giddens A. (1993). Las nuevas reglas del método sociológico. Amorrortu editores. Buenos Aires.

Gómez Lechaptois, F. (2014). Trabajo social, descolonización de las políticas públicas y saberes no hegemónicos. *R. Katál., Florianópolis*. v. 17, n. 1, pp. 87-94.

Gómez- Hernández, E. (2015). Trabajo Social Decolonial. Conferencia presentada en el marco del XXI Seminario Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social, La formación profesional en Trabajo Social: Avances y tensiones en el contexto de América latina y el Caribe. “A 50 años del Movimiento de reconceptualización”, México, Mazatlán, 28, 29 y 30 de septiembre y 1° de octubre de 2015. Pp. 1- 26.

González, F.L. (2007). Investigación cualitativa y subjetividad. Los procesos de construcción de la información. McGrawHill Interamericana Editores, S.A de C.V. India.

Gordillo, N. (2007). Metodología, método y propuestas metodológicas en Trabajo Social. *Revista Tendencia & Retos*, No. 12: 119- 135.

Graham J.R. Y M. L. Shier (2010). Social work practitioners and subjective well-being: Personal factors that contribute to high levels of subjective well-being. *International Social Work* SAGE. Vol. 53(6). Pp. 757–772.

Guba, E., e Y. Lincoln (2012). Controversias paradigmáticas, contradicciones y confluencias emergentes. En N. Denzin e Y. Lincoln (2012). *Paradigmas y perspectivas en disputa*. Barcelona: Gedisa. Pp. 38- 71.

Gümüşcü, A., L. Nygren y E. Khoo (2015). Bringing the Family Back in: On Role Assignment and Clientification in the Swedish Social Services. Academic Editors: Nathan Hughes and Carolina Munoz-Guzman. *Social Sciences* 4 (1).

Gibbs, G. (2012). El análisis de datos cualitativos en Investigación Cualitativa. Editorial Morata: Madrid.

Hantrais L. (2004). Family policy matters: Responding to family change in Europe. England: Policy Press.

Hombrados-Mendieta I. y F. Cosano-Rivas (2011). Burnout, workplace support, job satisfaction and life satisfaction among social workers in Spain: A structural equation model. *International Social Work*. Vol. 56(2). Pp. 228–246.

Horkheimer, M. (2000). *Teoría tradicional y teoría crítica*. España. Ed. Paidós. Pp. 23- 77.

Huenchuan, S. (2003). Políticas de vejez en América Latina: una propuesta para su análisis. Ponencia presentada en el Simposio Viejos y Viejas, participación, ciudadanía e inclusion social, 51 Congreso Internacional de Americanistas. Santiago de Chile, 14 al 18 de Julio.

Hutchinson, Gunn y S. Oltedal (2000). *Theoretical Models in Social Work*. Høgskolen I Bodø. Bodø.

Iamamoto, M. (2003). El servicio social en la contemporaneidad. Trabajo y formación profesional. Traducción: Alejandra Pastorini y Carlos Montaña. Cortez Editora. Brasil.

---Iamamoto, M. (2001). *Servicio Social y División del trabajo, un análisis crítico de sus fundamentos*. Brasil: Cortez Editora. Segunda Edición.

Karsz, S. (2007). *Problematizar el trabajo social, definición, figuras, clínica*. España: Editorial Gedisa.

Kisnerman, N. (1998). *Pensar el Trabajo Social*. Una introducción desde el construccionismo. 2da. Edición. Argentina: Ediciones Lumen Hvmanitas.

Kvale, S. (2011). Análisis de las entrevistas. En S. Kvale, Las entrevistas en investigación cualitativa. Madrid: Morata. Pp. 134-151.

Lacalzada, M.J (2009). Fundamentos teóricos de la política social: desde la Revolución Industrial hacia el Estado Social de derecho. En: Tomás Fernández y Yolanda de la Fuente (2009). Política Social y Trabajo Social. Ed. Alianza Editorial. España.

López, R.E; M. Ribeiro y M.L. Cabello (2007). El trabajo social en México. En: Jean- Pierre Deslauriers y Yves Hurtubise. El trabajo social internacional. Elementos de comparación. Buenos Aires: Lumen-Hvmanitas. Pp. 59-82.

Lorenz, W. (2012). Hermeneutics and Accountable Practice: Lessons from the history of Social Work. *Research on Social Work Practice*. 00(0). Pp. 1-7.

Lupton, Deborah. (2013). *Introducing Digital Sociology*. Sydney: University of Sydney.

Matus, T. (2002) *Propuestas contemporáneas en Trabajo Social, hacia una intervención polifónica*. Buenos Aires: Espacio Editorial.

Mallardi (2014a). La intervención en trabajo social: mediaciones entre las estrategias y elementos táctico- operativos en el ejercicio profesional. Pp. 57 – 134.

— (2014b). Banco Mundial y gestión de la fuerza de trabajo en América Latina: implicancias de los programas de transferencias monetarias condicionadas. *Revista Praia Vermelha*. V. 24. No. 2. Rio de Janeiro. Pp. 563-587.

— (2013). Procesos de intervención en Trabajo Social: aportes para comprender su particularidad. Centro de Estudios Interdisciplinarios en problemáticas internacionales y locales. (en línea). Recuperado el día 19 de Agosto de 2015 desde: <http://www.ceipil.org.ar/wp-content/uploads/2013/03/Mallardi-Manuel.pdf>

—y Sergio D. Gianna (2011). Tensiones y contradicciones en la teología de los procesos de intervención en trabajo social. *Tend.Ret.* No. 16. Pp. 17- 31.

—y M. González (2014). La intervención profesional como unidad de análisis. Centro de Estudios Interdisciplinarios en problemáticas internacionales y locales. (en línea). Recuperado el día 19 de Agosto de 2015 desde: <http://www.ceipil.org.ar/wp-content/uploads/2014/11/Mallardi-y-Gonzalez.pdf>

Mancinas, S. (2016). “La construcción” del sujeto de intervención en trabajo social. Un análisis histórico-crítico”. *Revista Praia Vermelha*. Vol. 24. No. 2.

—; L.M. Rodríguez, E. Martínez (2017). Imaginarios e intervenciones de trabajadores sociales sobre familias con necesidades complejas en México y Suecia. *Interacción y Perspectiva*. Revista de Trabajo Social. Vol. 7. No. 1. Pp. 37- 60.

—; M. Zúñiga Coronado y C. Arroyo (2017). Paradigmas de las ciencias sociales, trabajo social e intervención. En: Mancinas, S.E., M. Zúñiga, C. Arroyo, L.M. Rodríguez y B. M. Tamez. *Teorías y Modelos de Intervención en Trabajo Social*. Fundamentos básicos y crítica. Editorial Esfera Pública S.A de C.V. México. Pp. 23- 55.

— (2018). La influencia del neoliberalismo y del “nuevo espíritu del capitalismo” en la educación en trabajo social en México. *Revista gratuita de la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social*. ISSN 2221- 352X. Pág. 21.

Martínez, J. (2007). *Regímenes de bienestar en América Latina*. España: Fundación Carolina-CeALCI.

Martínez, O.A. y Campillo C. (2008). El impacto de la inversión en capital humano en un área metropolitana de México: un acercamiento cualitativo a la utilización de las transferencias del programa oportunidades.

McCracken, G. (1991). *The Long Interview* (Quinta ed.) Newbury Park: Sage.

Medrano B. Anahely y Ricardo Velázquez L. (2016). Desigualdades interestatales en la provisión de apoyo social para grupos vulnerables en México. En: Campillo C., J.M. Rangel y Beatriz A. Servín “La política social de México en tiempos de desigualdad. Editorial Universitaria UANL. Monterrey, México. Pp. 199-232.

Miranda, P. (2007) Cuestiones éticas en trabajo social en las voces de sus actores. En: Cecilia Aguayo, T. López y T. Quiroz (2007). *Ética y trabajo social en las voces de sus actores: un estudio desde la práctica profesional*. Santiago de Chile: Colegio de Asistentes Sociales de Chile.

Moral Santaella, Cristina (2006). Criterios de validez en la investigación cualitativa actual. *Revista de Investigación educativa*. Vol. 24, Núm. 1. pp 147-164. Murcia, España.

Morão, A., Marnoto, I., Ribeiro, L., & Garrão, M. (1980). *Filosofia/Epistemologia*. Lisboa: Livraria Popular de Francisco Franco.

Mosquera, O. Ana M y B.I. Ramírez (2012). Significando la intervención profesional desde la experiencia de trabajo social. *Revista Trabajo Social*. No. 15. Enero- Junio 2012. Medellín, Colombia.

Mosquera, C. (2006). Conocimiento científico y saberes de acción en trabajo social: sobre valoraciones, desconocimientos y revaloraciones. Una lectura desde los países de América del Norte. *Trabajo Social*. No. 8. *Revista del Departamento de Trabajo Social*. Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia. pp. 131-142.

Montaño, C. (2013, 14 May). Trabajo Social: teoría, práctica y emancipación. CATS PBA [en línea]. Recuperado desde: <https://www.youtube.com/watch?v=2Xwr7dn655A&t=4210s>

—— (2007). Trabajo Social e intervención: la politización de la acción profesional. Conferencia presentada en el VII Coloquio Internacional de Estudiantes de Trabajo Social, “Desarrollo, Política Social e Intervención Profesional. Universidad del Altiplano, Puno, Perú. 2007. Pp. 1-18.

—— (2005). Tercer sector y cuestión social. Crítica al patrón emergente de intervención social. Cortez Editora. Brasil.

—— (2004). Hacia la construcción del proyecto ético- político profesional crítico. XVIII Seminario Latinoamericano de escuelas de Trabajo Social ALAETS. Costa Rica. Pp. 1-12.

—— (2000a). *La naturaleza del servicio social: un ensayo sobre su génesis, su especificidad y su reproducción*. Segunda edición. Biblioteca Latinoamericana de servicio social. Cortez Editora: Brasil.

—— (2000b). El debate metodológico de los ‘80/’ 90, el enfoque ontológico versus el debate epistemológico. En: Elisabete Borgianni y Carlos Montaño (Editores), *Metodología y servicio social, hoy en debate*. Sao Paulo: Cortez Editora. Pp. 9- 33.

Najmanovich, D. (2008). Mirar con nuevos ojos: nuevos paradigmas en la ciencia y pensamiento complejo. Buenos Aires: Biblos.

Necel, R. Y Zareba M., (2020). Social assistance institutions during the COVID-19 pandemic: Experiences of Polish social workers. *International Social Work*. Vol. 63 (6). Pp. 803-806.

Netto, J.P. (2004). Trabajo social de cara a la realidad latinoamericana. *Revista prospectiva*. Universidad del Valle. No.9. Pp. 19-35.

---Netto, J.P. (2002). *Capitalismo Monopolista y Servicio Social*. Biblioteca Latinoamericana de Servicio Social. Segunda Edición. Cortez Editora: Brasil.

Nygren, L. Y H. Soydan (1997). Social work research and its dependence on practice. *Scand J. Soc. Welfare*: 6. Pp. 217- 224.

Oliva, A. y M. Virginia Garday. (2014). *Componentes de la Asistencia Profesional del Trabajo Social*. En: Manuel Mallardi (2014). *Procesos de intervención en Trabajo Social: contribuciones al ejercicio profesional crítico*. Colegio de Trabajadores de la providencia de Buenos Aires. Pp. 46 – 56.

Oliva, A. y M. W. Mallardi (2011) (Compiladores). *Aportes táctico-operativos a los procesos de intervención del trabajo social*. Ed. UNC.

Paul, T.J., Bruin, M. Y Taylor, T.A. (2020). Recasting social workers as frontline in a socially accountable COVID-19 response. *International Social Work*. Vol. 63 (6). Pp. 786-789.

Prieto, C. y M. Romero (2009). Una opción para leer la intervención del Trabajo Social. 2009. *Revista Tendencias & Retos*. Núm. 14. Pp. 71- 100.

Reisch, M. (2013). Social work education and the Neoliberal Challenge: The US response to increasing global inequality.

Real Academia Española (2021). (en línea). <http://dle.rae.es>. Obtenido el día 11 de febrero de 2021.

Ribeiro Ferreira, M., R. López., S. Mancinas (2007). Trabajo Social y política social en México. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades. SOCIOTAM*. Vol. XVII, Núm. 2. Universidad Autónoma de Tamaulipas. Ciudad Victoria. México. Pp. 175-200.

Rodríguez, G., Gil, J., y García, E. (1999). Observación. En: G. Rodríguez, J. Gil y E. García, *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Ediciones ALJIBE, pp. 149-165.

Scribano Adrián (2017). Miradas cotidianas. El uso de whatsapp como experiencia de investigación social. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*. No. 13, Año 7, pp. 8-22.

Selltiz, C., Lawrence S. Wrightsman, Stewart W. Cook (1976). *Métodos de investigación en las relaciones sociales*. 9a. ed. renovada y ampliada. Madrid: ediciones Rialp.

Shier M.L y J. R. Graham (2015). Subjective well-being, social work, and the environment:

The impact of the socio-political context of practice on social worker happiness. *SAGE Journal of Social Work*. Pp. 3- 23.

Sunkel, G. (2006). *Políticas familiares y regímenes de bienestar en América Latina*. Naciones Unidas. CEPAL.

Tartakovsky, E. (2015). Personal value preferences and burnout of social workers. *Journal of Social Work*. SAGE. 0(0). PP. 1- 17.

Tamez, Blanca Mirthala (2017). El pensamiento decolonial en trabajo social: multiculturalismo y diversidad. Superando el eurocentrismo hegemónico. En: Mancinas, S., Zuñiga, M., Arroyo, C., Rodríguez, L.M. y Tamez, B.M. *Teorías y Modelos de Intervención en Trabajo Social*. Fundamentos básicos y crítica. Res Pública. Editorial Esfera Pública, S.A. de C.V. pp. 227-286.

Taylor, Z. (1999). Values, theories and methods in social work education, a culturally transferable core?. *International social work*. 42(3). Pp. 309- 318.

Taylor, S. y Bogdan R. (1996). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona, España: Paidós. Págs. 100- 132.

Uribe, M. (2011). Enfoques contemporáneos de política social en México. *Espiral*, vol. XVIII, Núm. 52, pp. 37-75.

Urquieta, A. Y Claudia Campillo (2015). Representaciones sociales femeninas de la vivienda. Desafíos para la política habitacional en Nuevo León. En: Oscar A. Martínez y Claudia Campillo. *La política social en grupos vulnerables y las acciones del gobierno*. Un acercamiento político y social. Universidad Autónoma de Nuevo León y Universidad Iberoamericana. Monterrey. Pp. 33-63.

Veloza, S. (2006). Trabajo social: perspectivas contemporáneas (reseña). En Karen Healy, *Social Work practices: Contemporary perspectives on change*. *Trabajo Social*. No. 8. Departamento de Trabajo Social. Universidad Nacional de Colombia.

Vivero–Arriagada, L. (2017). Trabajo Social entre el sentido común, hegemonía y praxis: Un análisis basado en Gramsci. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15(1), pp. 547-563.

Wannamakik, W., Sissokho, O., Gates, T.G. (2020). Human rights and education for Gambian Young women during COVID-19: Recommendations for social policy and practice. *International Social Work*. Vol. 63 (6). Pp. 825-829.

Winter, G. (2000). A Comparative Discussion of the Notion of 'Validity' in Qualitative and Quantitative Research. *The Qualitative Report*, 4(3), pp. 1-14.



Zúñiga, J. G. (1994). La práctica del trabajo social. *Perspectivas sociales*. No. 3, Junio-diciembre de 1994. Monterrey: Facultad de Trabajo Social. Universidad Autónoma de Nuevo León. Pp. 83-107.

Zúñiga, M. (2017). El positivismo como la nueva racionalidad hegemónica del mundo moderno. En: Sandra Mancinas Espinoza, M. Zúñiga, Concepción Arroyo, Luis M. Rodríguez y Blanca M. Tamez. Teorías y modelos de intervención en Trabajo Social. Fundamentos básicos y crítica. Res Pública. Pp. 57-92.

## CAPÍTULO VII. ANEXOS

### Anexo 1. Guía de entrevista

#### Elementos básicos de la entrevista

Ítem	Descripción
1. Nombre	Pseudónimo con el cual se identificará al trabajador social.
2. Edad	Años cumplidos del trabajador social.
3. Institución	Tipo de institución en donde trabaja: pública o asociación civil. Sin identificar exactamente a la institución.
4. Área en la institución	Espacio en donde realiza sus prácticas.
5. Años trabajando en la institución	Años trabajados en la institución.
6. Años trabajando como trabajador social	Años trabajados como trabajador social.

#### 1. Dimensión ontológica: significados de la familia

- **Biografía del trabajador social:** su propio concepto de familia. Elementos familiares para conocer la propia vida del trabajador social.
- **Concepto de familia:** analizar la forma en que se define a su propia familia. Conocer los miembros que integra la familia y sus valores familiares.

#### 2. Dimensión epistemológica: sentidos y significados del marco normativo e institucional

- **Saberes legislativos en su área de intervención.**
- **Saberes sobre el marco institucional:**
  - a) Programas: Conocimientos sobre el marco institucional y programático. Programas sobre educación, salud, trabajo, alimentación, cuidado, derechos humanos, protección infantil, entre otros. Saberes de todos los programas con los que trabaja el área. Explicar los programas y saberes de cada uno. Explicar objetivos institucionales del área de desarrollo social.
  - b) Valores institucionales y ética: conocimientos sobre los principios y valores profesionales que existen desde el marco institucional.
  - c) Gestión de recursos: conocimientos sobre la coordinación con otros servicios sociales. Conocimientos sobre la distribución de recursos.
  - d) Procesos en desarrollo social: ruta de ingreso de los beneficiarios y etapas en cada intervención que realiza. Canalización de casos, saberes sobre las instituciones públicas y privadas que ofrecen para canalizar casos.
  - e) Limitaciones de su propia intervención: explicar en qué están limitados tomando en cuenta el marco legal, institucional y de medidas programáticas. Explicar cómo afecta esto en sus saberes y prácticas. A partir de su experiencia explicar esa transformación en los conocimientos y saberes que ha adquirido.

### **3. Dimensión teórico-metodológica: significados que tiene el profesional sobre su práctica institucional**

- Rol del trabajador social en el sistema de desarrollo social: explicar el rol que tiene en los diferentes programas de desarrollo social. Su participación como trabajador social en el diseño, planeación, implementación y evaluación de programas. Participación en el diseño de programas sociales o manuales de intervención. Conocimientos sobre las técnicas, instrumentos, funciones, roles y niveles de intervención.
- Procesos o protocolos en el área de desarrollo social: explicar desde el diagnóstico de necesidades hasta cuando se entregan los apoyos y servicios. Explicar en caso de que existan evaluaciones a los programas. Saberes sobre la ruta de ingreso en cada una de las áreas de los usuarios de los distintos programas sociales: explicar las fases de sus intervenciones en el área de desarrollo social. Conocimientos sobre la evaluación de necesidades.
- Programas en desarrollo social: explicar si existe un programa central de desarrollo social o los ejes rectores del área. Mencionar todos los programas con los que interviene.
  - a) Reglas de operación: explicar los conocimientos sobre reglas de operación de los programas de desarrollo social.
  - b) Saberes sobre detección de necesidades: \_conocimientos para valorar casos, diagnosticar y realizar un plan de intervención en cada área. Conocimientos sobre elaboración de informes.
  - c) Saberes sobre gestión de recursos: conocimientos sobre la distribución de recursos. Analizar las limitaciones que se tienen en dicha gestión.

### **4. Dimensión ético-política:**

- Lo que significa para el trabajador social que la institución no da respuestas a las necesidades.
- La forma en que reacciona ante la indiferencia de las instituciones para dar respuesta a las necesidades de los sujetos.
- Describir las limitaciones profesionales dentro de los espacios en los que trabaja con los sujetos. Conocer su pensamiento sobre dichas limitaciones.

### **5. Cambios presentados a partir de la pandemia COVID-19.**

## **Anexo 2. Consentimiento informado de la participación de los licenciados en trabajo social en los grupos de discusión, entrevistas a profundidad, grupos a través de WhatsApp, Zoom y comunicación por correo electrónico.**

Es nuestro deber informarle que esta investigación tiene como objetivo analizar los saberes y prácticas de trabajadores sociales en un régimen de bienestar familiarizado, en el Área Metropolitana de Monterrey, Nuevo León, México. Para nosotros su participación es muy valiosa y es necesario informarle sobre el objetivo de esta investigación y lo que ocurrirá con sus datos en caso de participar en este estudio.

Por medio de este documento se le comunica que la información proporcionada a través de grupos de discusión, entrevistas a profundidad o los datos que proporcione en los grupos de WhatsApp y correo electrónico será utilizada únicamente para los fines de la investigación sobre trabajadores sociales y sus datos serán confidenciales. Se conservará el anonimato de los trabajadores sociales que estén de acuerdo en participar en esta investigación. En todo momento se cuidará su identidad, ningún dato podrá identificar a los participantes de la presente investigación. En caso de que tenga dudas sobre la investigación puede comunicarse con la M.C. Eunice Martínez al teléfono 81 11 78 67 57.

En cuanto a su participación, se le informa que es libre de contestar o no las preguntas que se le hagan en el proceso de la investigación. Las entrevistas y grupos de discusión serán grabados para posteriormente realizar la transcripción y análisis de la información. Usted tiene derecho de retirarse de participar en la investigación en el momento que lo desee, así como de proporcionar su nombre y datos. Al finalizar la investigación y cuando ésta haya sido publicada en la página de la UANL e impresa y entregada a la Subdirección de Posgrado de la Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano de la UANL todos los videos y conversaciones serán eliminados de las plataformas que se utilizaron para obtener los datos. La única persona que tendrá acceso a los videos y conversaciones virtuales será la M.C. Eunice Martínez (investigadora de este estudio). En caso de no estar de acuerdo en que se mencione algo en la investigación usted está en todo el derecho de mencionarlo para que éstos datos no sean incluidos en la investigación.

“He leído el consentimiento y estoy de acuerdo en participar en la investigación ‘Saberes y prácticas de trabajadores sociales en un régimen de bienestar familiarizado’, entiendo que mis datos serán protegidos, he tenido el tiempo de realizar preguntas antes de participar en la investigación y acepto de manera voluntaria en formar parte de este estudio”.

Nombre del entrevistado:

Edad:

Institución donde trabaja:

Puesto:

Años trabajando en la institución:

Años trabajando como licenciada en trabajo social:

Firma del entrevistado:

Fecha:

### **Anexo 3. Guía de preguntas en el grupo de discusión**

- Presentación de participantes: mencionando su nombre y en qué institución trabajan.
  - Explicación del objetivo de la investigación.
  - Explicación del consentimiento informado verbal.
  - Autorización por parte de los trabajadores sociales para grabar la sesión por Zoom.
  - Explicación de la dinámica del grupo de discusión.
  - Explicación de la limitante de la sesión por Zoom: el límite de la sesión es de 40 minutos por la versión gratuita.
- 
1.      Introducción: ¿Quiénes integran su familia? ¿Cuál es su concepto de familia?
  2.      Pedirles a los trabajadores sociales narrar un día de trabajo en su intervención. Tomando en cuenta la ruta de ingreso de los beneficiarios.
  3.      Limitaciones institucionales que han identificado en su práctica.
  4.      Cambios presentados a partir de la pandemia COVID-19 en las instituciones.